

**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE ESTRUCTURACIÓN TEÓRICO  
ADMINISTRATIVA DE LA VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y  
BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**SANDRA LORENA YEPES CHISCO  
LUIS ALBERTO ROJAS FRANCO**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INDUSTRIAL  
Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional**

**Pereira  
2011**

**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE ESTRUCTURACIÓN TEÓRICO  
ADMINISTRATIVA DE LA VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y  
BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**

**SANDRA LORENA YEPES CHISCO  
LUIS ALBERTO ROJAS FRANCO**

Trabajo de Grado para optar al título de  
Magister en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional

DIRECTOR  
**WILLIAM OSPINA GARCES**  
Magister en Evaluación Educativa

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
**FACULTAD DE INDUSTRIAL**  
**Maestría en Administración del Desarrollo Humano y Organizacional**  
Pereira  
2011

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

**Firma presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Pereira, septiembre de 2011**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco en primer lugar a Dios por las oportunidades que me ha brindado y porque me ha permitido comprender que el conocimiento del ser humano así como su percepción son limitados, que el estudio y la investigación nos permiten aproximarnos a la comprensión de nuevas realidades, reconociendo que en ese camino he tenido la fortuna de contar con personas valiosas, ángeles guardianes como el Ingeniero y Maestro William Ospina Garcés, mi compañerita y amiga Sandra Lorena Yepes Chisco y a una importante fuente de motivación Consuelo Suarez.

Vale la pena también hacer la dedicatoria a otros seres que aportaron tiempo y sentimientos a este proceso: mis Padres Blanca Franco Agudelo y Ramón Alonso Alzate y a Juan Mateo Rojas Morales que espero me haga sentir orgulloso de tener como hijo a un gran hombre de corazón, mente y espíritu, a Luz Yazmine Morales por estar pendiente de Juan Mateo mientras que Yo avanzaba en este proceso de formación y finalmente agradezco a mi Amada Universidad Tecnológica de Pereira.

Luís Alberto Rojas Franco

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por brindarme la espiritualidad y fortaleza para enfrentar los retos, así como las capacidades humanas para entender los caminos del conocimiento y ponerlos al servicio de otros.

A mi familia; mi madre Luz Marina Chisco Muñoz, mi padre Otoniel Yepes Castaño, mi amada hija Sofía Ospina Yepes, mi amado esposo Nelson Jair Ospina Betancur, mis hermanas Luz Marina, Pilar, Marcela, mi suegra y suegro Socorro Betancur y Jairo Ospina, mis cuñadas y cuñados Viviana, Bety, Julián, Edgar y Alejandro por el apoyo incondicional, el ánimo, el respaldo y su incansable demostración de amor.

A mi Institución UTP y sus integrantes, directivas, docentes, estudiantes, administrativos, compañeros y compañeras de trabajo y otros, por abrirme la puerta y facilitarme el espacio para crecer como persona y realizarme no solo laboralmente sino intelectualmente.

A Alba Lucía Correa Escobar y Luz Marina Santos Hernández, Auxiliares Administrativas, por su paciencia y permanente empeño por mantenerme concentrada en mí objetivo.

A mis docentes de la maestría por compartir su saber.

A los mentores de mi vida profesional, Ingeniera Luzvian Saray Rubio, Psicóloga Gloria Lucia López, Ingeniero Carlos Arturo Caro, Vicerrector Administrativo Fernando Noreña Jaramillo, Trabajadora Social Luz Amparo Orozco Amaya, Profesional Luís Alberto Rojas Franco compañero en la elaboración del presente trabajo y los monitores que me acompañaron con su luz, alegría y dinamismo.

A mi jefa, Vicerrectora de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario Diana Patricia Gómez Botero por su motivación e impulso.

Y, en especial al Ingeniero William Ospina Garcés porque fue el más paciente de todos pero al tiempo el más exigente y vehemente a la hora de realizar el presente trabajo, gracias a usted Ingeniero hoy podemos decir con orgullo que somos Magister; el aprendizaje adquirido a su lado es absolutamente claro, inmensamente valioso, poderosamente transformador e invaluable, esperamos de todo corazón el haber cumplido sus expectativas y por supuesto contribuir al desarrollo de esto que usted bien llama sociedad, reciban todas y todos de mi parte un gran abrazo y un profundo y sentido agradecimiento.

Sandra Lorena Yepes Chisco

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pag.</b>
RESUMEN	
ABSTRAC	
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 ANTECEDENTES DE LA IDEA	12
1.2 SITUACIÓN PROBLEMA	16
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	18
1.4 SUPUESTOS	18
1.5 OBJETIVO GENERAL	18
1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
1.7 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO	19
1.8 BENEFICIOS	20
2 MARCO REFERENCIAL	21
2.1 MARCO TEÓRICO	21
2.1.1 El Desarrollo humano desde el enfoque sostenible	21
2.1.2 Teoría sobre bienestar social	23
2.1.3 La responsabilidad social, una nueva tendencia para la Orientación de las organizaciones del mundo	29
2.1.4 Modelos de gestión responsable para organizaciones	32
2.1.5 Razones de la RSE en Colombia	37
2.2 MARCO CONCEPTUAL	38
2.2.1 El bienestar en el contexto universitario	38

2.2.2 Modelos de estructura de bienestar universitario	38
2.2.3 La responsabilidad social	47
2.3 MARCO LEGAL	52
2.4 MARCO FILOSÓFICO	56
2.5 MARCO SITUACIONAL	59
2.6 GLOSARIO	62
3. DISEÑO METODOLÓGICO	65
3.1 POBLACIÓN O UNIVERSO	65
3.2 MUESTRA	65
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DE ESTUDIO	65
3.4 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO	65
3.5 EJES DE LA SISTEMATIZACIÓN	66
3.6 INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	69
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	70
4. DIAGNÓSTICO OBTENIDO	75
4.1 ETAPA I IDENTIFICACIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS	75
4.2 ETAPA II PROCESO Y DESARROLLO	100
5 IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	118
5.1 MISIÓN	119
5.2 VISIÓN	119
5.3 OBJETIVOS	119
5.4 FUNCIONES RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS A ASUMIR POR EL VICERRECTOR DE R.S	120

5.5 RESULTADOS ESPERADOS	122
5.6 POLÍTICAS DE LA VICERRECTORÍA	122
5.7 ESTRATEGIAS ORIENTADORAS	123
5.8 PROYECCIONES	123
5.8.1 Propósito a cumplir	123
5.8.2 proyectos aprobados en el PDI	124
5.9 ESTRUCTURA INTERNA	124
6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	137
6.1 CONCLUSIONES	137
6.2 RECOMENDACIONES	138
BIBLIOGRAFÍA	139
ANEXOS	143



## **LISTA DE FIGURAS**

- Figura 1 Vicerrectoría de Bienestar Universitario-Universidad del Valle
- Figura 2 Bienestar Universitario-Universidad Externando de Colombia
- Figura 3 Bienestar Universitario-Universidad EAFIT
- Figura 4 Bienestar Universitario-Universidad Pontificia Bolivariana
- Figura 5 Estructura funcional Bienestar Universitario- Universidad Tecnológica
- Figura 6 Modelo de responsabilidad social universitaria
- Figura 7 Organigrama Universidad Tecnológica de Pereira

## **LISTA DE GRÁFICOS**

- Grafico 1 Acciones de gestión de responsabilidad social
- Grafico 2 Etapas de la sistematización
- Grafico 3 Propósitos y componentes

## **LISTA DE TABLAS**

- Tabla 1 Etapas que abarcan la sistematización de la experiencia
- Tabla2 Plan de sistematización
- Tabla 3 Causas y sus porcentajes de la deserción
- Tabla 4 Los procesos y procedimientos que se determinaron entre los años 2003-2007
- Tabla 5 Procesos y procedimientos
- Tabla 6 Procesos y procedimientos 2009
- Tabla 7 Procesos y procedimientos
- Tabla 8 Variables del direccionamiento estratégico del objetivo N° 3 PDI 2008

Tabla 9 Área interna Observatorio de Calidad de Vida

Tabla 10 Área interna Inclusión Equidad (Atención Integral)

Tabla 11 Área interna Formación Integral y Uso del Tiempo Libre

Tabla 12 Área interna Salud Integral

Tabla 13 Área interna Gestión Estratégica

Tabla 14 Resumen talento humano

Tabla 15 Población por área de trabajo

Tabla 16 Rango de edades del personal de la V RSyBU

Tabla 17 Género del personal contratado por VRSyBU

Tabla 18 Salarios personal administrativo

Tabla 19 Bonificaciones Acuerdo 21 de 4 julio de 2007

## RESUMEN

El presente trabajo de sistematización enseña como producto la reconstrucción histórica de los hechos y procesos correspondientes a la creación de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Pereira.

Desarrollado mediante el método del Árbol, el cual incluye la reflexión, descripción, análisis y documentación de dichos procesos, permitiéndole determinar las actividades formales, informales y estructuradas que desde la participación y la abstracción de fenómenos se han dado para generar el resultado de la primera experiencia de creación de una Vicerrectoría con este enfoque en América Latina, que integra dos conceptos filosóficos a uno organizacional, como lo son el individualismo y el holismo a la gestión administrativa por procesos, dando forma a una nueva estructura administrativa. Por ende el trabajo presenta algunas miradas conceptuales del bienestar universitario, la responsabilidad social y la responsabilidad social universitaria, permitiendo visibilizar y evidenciar el modelo teórico de gestión en responsabilidad social universitaria que subyace a ésta Vicerrectoría.

La justificación del proyecto se centra en un creciente interés por parte de las universidades de avanzar en cuanto a la responsabilidad social; tema que ha sido liderado en esta región por la Universidad Tecnológica de Pereira, obligando a la institucionalidad en pleno a cumplir y rendir cuentas a la ciudadanía, referentes a los derechos humanos, la anticorrupción, la equidad, las garantías laborales, el servicio de la educación en el marco del desarrollo local y nacional sostenible, la inclusión social y la dignificación del ser humano con calidad de vida y bienestar.

En el desarrollo del estudio se hizo acopio de información, sistematización de reuniones estratégicas con actores y un seguimiento longitudinal histórico del proceso que incluye los aportes de involucrados, gestores y expertos que participaron en la construcción de la propuesta.

La innovación del proyecto se centra en la integración elementos, la alineación con las políticas institucionales, la prevalencia de la responsabilidad y el impacto, que se ubican en el nivel estratégico y el quehacer social de la Universidad.

El trabajo concluye que este modelo no mantiene el paradigma tradicional del bienestar, si no que se complementa y fortalece desde la relación con el entorno: es decir con la empresa, el gobierno y la sociedad en pleno, conllevando a un cambio cultural que puede ser lento y que implica nuevos aprendizajes de relación y nuevas exigencias en cuanto a capacidad institucional desde lo ético y competencias laborales, generando consigo conflictos internos y obligando a la Universidad a vigilar permanentemente su coherencia en todo el quehacer institucional, ya que se convierte

en un patrón ejemplarizante para las demás instituciones de educación superior, por ende se encuentra bajo observación permanente de la comunidad.

## **ABSTRACT**

This systematization work shows the historical reconstruction as a result of the events and processes for the creation of the Vice Presidency of Social and Welfare University of Pereira Technological University.

Developed by the method of tree, which includes reflection, description, analysis and documentation of these processes, allowing you to determine the formal, informal and activities structured from the participation and the abstraction of phenomena that have been taken to generate the result of the first experience of creating a Vicerrectoría in Latin America, which integrates two organizational to one philosophical concept, such as individualism and holism to the administrative management processes, shaping a new administrative structure. Thus this work presents some conceptual points of view about university welfare, social responsibility and socially responsible university, allowing visualize and show the theoretical model of university management in social responsibility Vicerrectoría behind it.

The justification of the project focuses on a growing interest from universities to advance in terms of social responsibility issue that has been led in this region by the Universidad Tecnológica de Pereira , forcing institutions to comply fully and and answer to the citizenship, relating to human rights, corruption, equity, job guarantees, the service of education in the context of sustainable national and local development, social inclusion and dignity of the human quality of life and wellbeing .

In developing the study was we did information gathering, systematization of strategic meetings with actors and a longitudinal historical process that includes the contributions of stakeholders, managers and experts involved in the construction of the proposal.

The innovation of the project focuses on the integration elements, alignment with institutional policies, responsibility prevalence and impact, which are located at the strategic level and the social activity of the University.

The paper concludes that this model does not maintain the traditional welfare paradigm, but it complements and strengthens from the relationship with the environment, with the business, government and society as a whole, leading to a cultural change that can be slow and involves new learning and new relationship demands on institutional capacity from the ethical and job skills, creating internal conflicts and forcing him to the University to continuously monitor their consistency in all institutional activities as it becomes a pattern examples for other institutions of higher education, is thus under continuous observation of the community.

## **1. EI PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 ANTECEDENTES DE LA IDEA**

En sus inicios el Bienestar Universitario se estructuró bajo la figura de áreas, precedido por un órgano rector denominado Comité de Bienestar Institucional, tal como se encuentra consignado en el Acuerdo N° 17 del 13 de noviembre de 1996, en éste se nombraba al Bienestar como Sección de Servicios Estudiantiles, reglamentando su operación y funcionamiento mediante el Acuerdo N°30 del 4 de septiembre del año 2000.

Posteriormente, en el Plan de Desarrollo Institucional de la UTP 2002 - 2006 se incluyó el objetivo inicialmente N°4, luego N°5 denominado Bienestar Universitario y en el, todo lo concerniente al desarrollo biosicosocial del individuo y las poblaciones internas (desarrollo mental, físico, psicológico, espiritual, económico, cultural y de convivencia ciudadana), en tal sentido se perfila el primer cambio estructural del concepto y la forma de trabajo del Bienestar a nivel interno y externo, dando a las áreas vida propia y posicionamiento en el medio (Área de Educación y Formación, Área de Deportes, Área de Salud y Espacios Saludables, Área de Promoción Social y Apoyo Espiritual).

Para el año 2002 y por iniciativa de la alta dirección, se generaron espacios de investigación acción en alianza con la Facultad de Ingeniería Industrial, designando para tal estudio a los estudiantes del programa de Ingeniería Industrial Lina Constanza Orozco Gómez y Orlando Galeano Castro y como director al Ingeniero Wilson Arenas Valencia, quienes presentan en marzo del año 2003 los resultados en la tesis nombrada “Estudio de Procesos y Procedimientos y Funciones por procesos de Bienestar Universitario”, ello condujo a determinar una nueva y mejorada estructura orgánica y funcional basada en macroprocesos, la cual fue retomada posteriormente por el Sistema de Gestión de la Calidad durante los años 2005 – 2006, en donde se proyecta el Bienestar como un ente estratégico de la institución.

Durante el año 2004 ASCUN convoca tanto a los Bienestares como las oficinas de Extensión para realizar un análisis profundo de las responsabilidades de la educación superior en temas como el desarrollo social, las prácticas y el impacto en el bienestar humano enmarcado en principios de Responsabilidad Social durante el mes de marzo, de dicho encuentro queda una publicación donde se sugiere a las instituciones incluir en sus planes de desarrollo procesos encaminados a la consecución de dichos propósitos.

A raíz de lo anterior y por requerimientos emanados del MEN y ASCUN surge durante el año 2004 la Oficina Asesora de Responsabilidad Social de la Rectoría y consecutivamente para el año 2005 la Oficina Asesora Antideserción, como respuesta a dichos requerimientos.

Desde el año 2006 hasta inicios del 2010 se realizaron cambios estructurales y funcionales en la misión y los objetivos de la Universidad Tecnológica de Pereira, siendo insuficiente el bienestar universitario existente para soportar las nuevas exigencias de proyección social de la institución.

Estos cambios surgieron por la progresiva implementación de la política social de la Rectoría, que posteriormente se fue articulando filosófica y funcionalmente con la dependencia de bienestar universitario.

La primera fase de estos cambios se dio durante el año 2006 cuando culminó la ejecución del Plan de Desarrollo que inició en el 2002 logrando el cumplimiento del 100% de los objetivos planteados en los proyectos del bienestar.

Los principales aportes del Plan fueron:

- La implementación de iniciativas como la conformación de comités de apoyo al bienestar por facultad, acompañados por funcionarios de dicha dependencia<sup>1</sup> para generar acciones conjuntas, teniendo en cuenta las particularidades culturales de cada facultad.
- La noche cultural se posicionó como un macroevento de la Universidad para Pereira,
- El fortalecimiento del club de la salud como alternativa interdisciplinaria de apoyo a la salud de docentes, administrativos y estudiantes y
- La intervención del clima organizacional.

Por otra parte permitió a la dependencia y a la Universidad repensar el bienestar y generar la primera formulación de una propuesta de organización por procesos, que consideró como fundamentales: la formación integral, promoción y prevención, deportes, recreación y uso del tiempo libre, acción social y espiritual, y cultura y divulgación.

---

<sup>1</sup> El mayor avance se dio en la Facultad de Ciencias de la Salud, donde se lograron establecer las jornadas por el bienestar con el compromiso de toda la facultad y con un apoyo fundamental del decano, también se hacían estudios para identificar necesidades y derivar casos especiales a los servicios.

También se lograron avances en la incorporación de una cultura de la planeación por objetivos, mayor participación por parte de los estamentos y el respaldo institucional a la política social.

Pese a los avances obtenidos, algunas de las expectativas no quedaron del todo satisfechas, por ejemplo: no se logró un avance significativo en las iniciativas para promover cultura del bienestar, tampoco se logró la apropiación del auto cuidado sobre todo en el estamento estudiantil, en el cual se incrementaba o se identificaba la problemática del uso y abuso de sustancias psicoactivas legales e ilegales, tampoco se logró el trabajo en red con todas las instancias académicas y administrativas. En resumen, la visión sistémica que se tenía del bienestar para el momento no logró consolidarse.

Al tiempo que culminaba el Plan de Desarrollo 2002-2006, se daba inicio a la formulación del Plan de Desarrollo PDI 2009 - 2019 denominado “la Universidad que tienes en mente”, el cual logró posicionarse como la principal carta de navegación de la Universidad.

Este proceso inició a finales del año 2005 bajo la metodología de planeación participativa, utilizando herramientas de prospectiva como la construcción del escenario apuesta, planeación por objetivos y Matriz de Marco Lógico.

Inicialmente se realizaron foros internos y externos, se conformaron mesas de trabajo para la definición de las variables clave que darían lugar a la formulación de los siete objetivos estratégicos del PDI (nivel estratégico):

1. Desarrollo institucional
2. Cobertura con calidad
3. Bienestar institucional
4. Investigación, innovación y extensión
5. Internacionalización de la Universidad
6. Impacto regional
7. Alianzas estratégicas

Así como sus componentes (nivel táctico) y proyectos (nivel operativo). Se convocó a representantes de la comunidad universitaria aceptando el llamado: docentes, estudiantes, administrativos, representantes del sindicato, funcionarios de bienestar



universitario y algunos actores externos como representantes de los gremios y la iglesia. En la mesa de trabajo de Bienestar Institucional participaron 32 personas.

Por primera vez la Universidad asumió el concepto de bienestar institucional separado del universitario, creando el medio propicio para fortalecer la idea de cultura asociada a la existencia de una comunidad empoderada y comprometida con algunas necesidades no solo de los estudiantes, sino de toda la comunidad en pleno, favoreciendo la implementación de un nuevo marco filosófico desde aspectos como: la participación, el auto cuidado y la responsabilidad, que dejaron de ser exclusivos de una dependencia que administra y promueve acciones, para buscar la vinculación de toda la comunidad universitaria.

La mesa de trabajo además integró a sus reflexiones, el análisis sobre la relación de la dependencia con las acciones institucionales para la reducción de la deserción y el impulso a la responsabilidad social.

De esta manera, el objetivo de bienestar es entendido por la comunidad universitaria de forma transversal a todas las dependencias y programas académicos.

Finaliza con el direccionamiento estratégico conformado por tres líneas fundamentales: la formación integral, el acompañamiento institucional y la cultura democrática participativa e incluyente.

No obstante la dinámica de la mesa, y el deseo de los actores de que cada una de las ideas quedarán escritas y visibles en un lugar privilegiado, hizo que se asumiera inicialmente un tablero de mando compuesto por 13 indicadores de componentes, un indicador de objetivo y 25 indicadores de proyectos. Esa amplitud generó dificultades para la focalización de las acciones, dado que se tenía un crecimiento conservador en sus recursos.

Posteriormente se creó la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario a partir de la fusión y reestructuración de dependencias ya existentes y mediante el acuerdo 46 del 14 de diciembre de 2010 se aprobaron los nuevos componentes del objetivo.

Dicha situación ha motivado la realización del presente trabajo que busca documentar el modelo teórico administrativo por procesos y resultados de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de

Pereira a partir del pensamiento de los equipos de trabajo que se han unido en este innovador proceso.

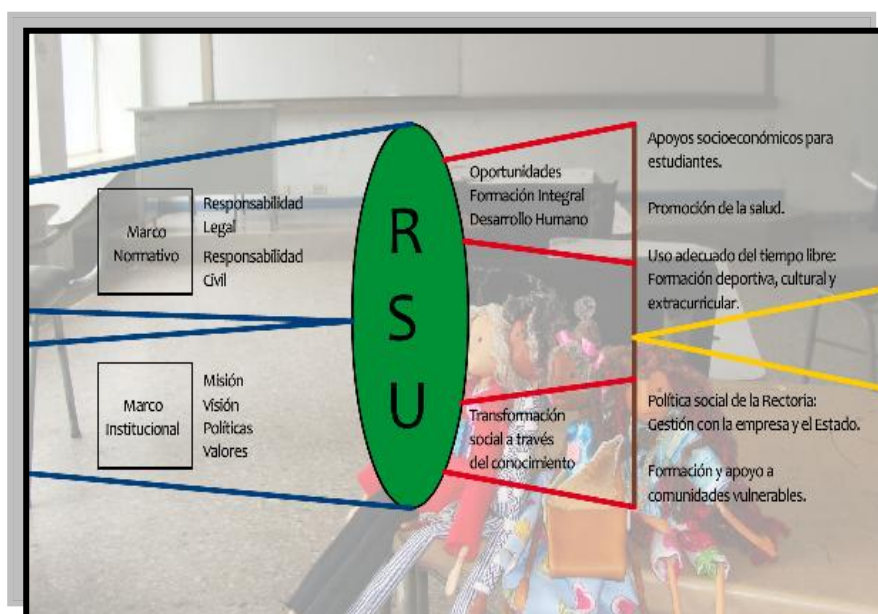
Ya que hasta el momento no existe un documento que sistematice los desarrollos alcanzados a la fecha y que caracterice filosófica y argumentativamente el nuevo modelo teórico administrativo de la Vicerrectoría.

## 1.2 SITUACIÓN PROBLEMA

La Universidad Tecnológica de Pereira debe dar cumplimiento a la misión y visión institucional, ser coherente con sus valores y principios y responder por las exigencias del marco normativo que le rige.

Todo lo anterior se traduce en retos relacionados con su razón de ser, es decir, la formación integral y la transformación de la sociedad a través del conocimiento con la responsabilidad legal y civil de la institución.

Por eso, se han implementado algunas estrategias: la responsabilidad social, el bienestar y la lucha contra la deserción estudiantil. Todas ellas dan como resultado una mayor oportunidad de formación integral y desarrollo humano.



Fuente: Propia

Para lógralo, se crearon al interior varias dependencias encargadas de abordar problemas específicos relacionados con: “La oferta de servicios para la comunidad interna de la universidad como los apoyos socioeconómicos para estudiantes, la promoción de la salud y del uso adecuado del tiempo libre, la formación deportiva, cultural y extracurricular”<sup>2</sup>, el análisis y desarrollo de estrategias para enfrentar el problema de la deserción estudiantil, la asesoría permanente a la política social de la rectoría en procesos de gestión con la empresa y el estado, la formación y apoyo a comunidades vulnerables siguiendo el norte de políticas internacionales como los “Objetivos de Desarrollo del Milenio” y el “Pacto Global”<sup>3 4</sup>

Las dependencias que atendían estos campos tenían objetivos, beneficiarios y acciones similares que se desarrollaban mediante actividades independientes o poco articuladas en ocasiones duplicando esfuerzos y procesos, dando lugar a conflictos generados por la contradicción entre normas y códigos de trabajo relacionados pero no concertados para los resultados e impactos generados.

En consecuencia, utilizaron recursos separados y en algunas ocasiones se presentaron liderazgos cruzados.

Para el Plan de Desarrollo Institucional, formularon indicadores que se duplicaban o se debían reportar desde áreas diferentes a la de la ejecución, lo que generó en algunos de los funcionarios de dependencias que actuaban como fuente primaria o secundaria de información la sensación de desmotivación por el desconocimiento de gestiones y labores que aunque no eran visibles en los reportes, si hicieron aportes fundamentales al avance en los resultados.

Lo anterior dificultó cada vez más la posibilidad de producir sinergias para lograr resultados estratégicos conjuntos.

---

<sup>2</sup>Universidad Tecnológica de Pereira- Secretaria General- Acuerdo No. 00011 de 1.984 Sección de Servicios Estudiantiles

<sup>3</sup> Red Iberoamericana De Universidades Por La RSE - Programa Formación De Formadores En Responsabilidad Social Empresarial - módulo 1 –unidad 3-pág 5

<sup>4</sup> Este último “se estableció en el año 2000 como una iniciativa promovida por Naciones Unidas, que representa un concreto y sedimentado esquema para la conceptualización y aplicación de la responsabilidad social, expresando el espíritu de la Declaración Universal de los Derechos humanos, los principios de la OIT y la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo”.

### **1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el modelo de creación y gestión de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Pereira?

### **1.4 SUPUESTOS**

La Universidad Tecnológica de Pereira cuenta con alta credibilidad y posicionamiento no solo en el medio regional, tanto a nivel de la sociedad en general como de las empresas y el gobierno, también tiene prestigio a nivel nacional en el contexto universitario, en tal sentido los avances que ella proyecte fácilmente pueden conseguir respaldo regional y convertirse en modelos nacionales.

Una propuesta digna de convertirse en uno de estos modelos es la creación de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, ya que con ella se consolida una filosofía administrativa que complementa el sistema de bienestar e integra los conceptos de holismo e individualismo fortaleciendo la visión del desarrollo humano de la institución.

Esta propuesta parte además del supuesto de que los programas de bienestar deben ser coherentes con la RSU, y que las IES deben asumirla como una reacción justa de la academia ante la llamada por el Dr. Vallaes encrucijada de la universidad latinoamericana cuando habla de las urgencias éticas, de la responsabilidad social y de las empresas cuyos empresarios y profesionales se forman en ellas.

Propone hacer frente a la crisis de identidad universitaria recuperando su rol como polo de desarrollo, que le dará sentido a la RS, alejándola de ser aplicada como un esnobismo o como un requisito legal o de imagen institucional.

### **1.5 OBJETIVO GENERAL**

Describir la experiencia de transformación del Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Pereira en Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, así como la metodología seguida para su estructuración.

## 1.6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Sistematizar la experiencia desde la perspectiva organizacional.
2. Identificar los fundamentos que dieron origen a la conformación de la Vicerrectoría.
3. Visibilizar y evidenciar el modelo teórico de gestión en responsabilidad social universitaria que subyace a la Vicerrectoría de responsabilidad social y bienestar universitario.

## 1.7 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Para la Universidad Tecnológica de Pereira el constituir la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario genera compromisos internos y externos.

A nivel interno, la Universidad asume un compromiso con los derechos fundamentales de su comunidad, haciendo especial énfasis en el servicio de la educación el cual conlleva a la inclusión social, el acceso equitativo y la dignificación del ser humano.

Este compromiso en palabras del ingeniero Luís Enrique Arango Jiménez, Rector de la Universidad Tecnológica de Pereira, se debe a que *“Las universidades deben jugar un papel más activo en la agenda del desarrollo”*.

Es por tal motivo que la Universidad Tecnológica de Pereira reorienta su agenda para lograr mayores impactos en la sociedad debiendo asumir todos, la responsabilidad social como un imperativo. Las organizaciones deben repensarse y trabajar por la sostenibilidad ambiental y social.

Toda esta innovadora propuesta debe consolidarse con un modelo teórico que traduzca el hacer en conocimiento y que posibilite nuevos desarrollos, aplicaciones y adaptaciones ya sea en el mismo o en otro contexto.

Este motivo justifica el desarrollo del presente trabajo, desde la Maestría de Administración del Desarrollo Humano y Organizacional, unidad académica de la Universidad Tecnológica de Pereira, a la que corresponde generar e identificar las

innovaciones organizacionales que conlleven a humanizar el trabajo y a reorientar el quehacer institucional de las organizaciones.

## **1.8 BENEFICIOS**

- Visibilizar el modelo teórico de gestión que puede revolucionar los modelos del Bienestar Universitario.
- La generación de reflexiones sobre los aspectos de fondo que sustentan el nuevo modelo.
- La integración de la responsabilidad social, contextualizada a las Instituciones de Educación Superior con el bienestar universitario, que busca el desarrollo de las dimensiones humanas.

## 2. MARCO REFERENCIAL

Comprende los siguientes aspectos:

- Marco teórico.
- Marco conceptual.
- Marco normativo.
- Marco filosófico.
- Marco situacional.

A continuación se presentan cada uno de ellos:

### 2.1 MARCO TEÓRICO

**2.1.1 El desarrollo humano desde el enfoque sostenible.** El desarrollo humano cuenta con múltiples argumentaciones relacionadas con el concepto de bienestar, su línea fundamental de análisis ha sido el proceso económico concebido como el pilar esencial para el avance de las sociedades hasta hace algunos años, cuando el ganador del premio Nobel de economía Manfred Max Neef presentó una nueva filosofía, basada en un esquema clasificatorio de las necesidades de las personas vistas desde lo existencial y lo axiológico.

*“Las necesidades humanas son finitas, pocas y clasificatorias, son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, es la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades”, en este sentido los “satisfactores” son los que movilizan el “cambio cultural”<sup>5</sup>.*

En 1990, la Organización de las Naciones Unidas a través del PNUD, lanzó el primer informe sobre el desarrollo mundial, donde se evidenció la premura de ofrecer mayores oportunidades para las personas y señaló entre los objetivos más importantes el disponer de una vida prolongada y saludable, acceso a la educación y a los recursos necesarios para disfrutar de tal fin.

---

5 Glay Mejía Jesús y otros; Diseño de proyectos de Bienestar Social, Un enfoque estratégico. Comité Editorial CELATS, Segunda edición Marzo de 1999 Cali – Colombia.

En este sentido se presentaron otras posturas como la libertad política, la garantía de los derechos humanos y el respeto a sí mismo, aportando un indicador para medir el Índice de Desarrollo Humano a través de tres dimensiones básicas como vida larga y saludable, conocimientos adquiridos y nivel decente de vida que se reflejan mediante tres variables siendo ellas, la esperanza de vida al nacer, el logro educacional (alfabetización de adultos, la tasa bruta de matriculación primaria, secundaria y terciaria combinadas) y el PIB real per cápita, esta última se considera la variable representativa de un nivel decente de vida en tanto que acoge dimensiones que no son abordadas en las anteriores, como condiciones laborales y otras.

A partir de los aprendizajes derivados de la aplicación del IDH la Organización de las Naciones Unidas implementó el Índice de Desarrollo Humano Ampliado **IDHAM** al cual se añadió la medición de longevidad, la tasa de mortalidad infantil por causas reducibles, incorporando la tasa de sobre-edad en la escuela primaria y el índice de calidad educativa, sumando al estándar de vida las tasas de empleo y desempleo.

Por la naturaleza de las dimensiones, los nuevos indicadores del IDHA se determinaron atendiendo a la preocupación por captar tanto las variaciones coyunturales como la calidad de los mismos, de tal manera que aportasen más información de base.

En la actualidad, el abordaje se encuentra mediado por los postulados de Amartya K. Sen (Sen: 1990), quien basa su noción de capacidades en la obra Teoría de la Justicia del filósofo moral John Rawls.

Para Rawls, “la privación se define en términos de disponibilidad de bienes primarios, algunos de los cuales se refieren a bienes materiales y otros a libertades básicas”<sup>6</sup>. Según Rawls, las personas deben tener la opción de perseguir fines diferentes, cualesquiera que sean.

Las capacidades de Amartya Sen se refieren tanto “a lo que la persona puede ser o hacer (opciones) y lo que llega efectivamente a ser o hacer (logros), y no a los bienes de los que dispone”<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> Armesto, A., (2005). “*Teorías de la justicia: ¿utilidad, igualdad o mérito?*” (En línea) disponible en <http://www.fractal.com.mx/F16armes.html>

<sup>7</sup> FORO DE ECONOMÍA POLÍTICA - Teoría Económica, [www.red-vertice.com/fep](http://www.red-vertice.com/fep) Fecha de creación 2004, CAPITAL HUMANO Y CAPACIDAD HUMANA, Cuadernos de Economía, Autor/Author: Amartya Sen, disponible en línea en: <http://www.disidencias.net/fep/textos/Teoria5.pdf>



El disfrute de una larga vida, una mayor educación, la dignidad y el respeto de sí mismo son elementos que permiten ampliar la gama de opciones disponibles para el individuo. La provisión de bienes es una condición necesaria, pero no suficiente para tal propósito.

Desde esta perspectiva, los logros que se alcanzan aumentan o disminuyen con relativa independencia del monto de bienes accesibles en función de variables culturales o distributivas o de la capacidad de una sociedad para proporcionar bienes públicos como la seguridad o la salubridad, que por lo general, el mercado no puede proveer. El acceso a estos, en suma, puede facilitar la base de un nivel de vida más alto, pero no son en sí mismos elementos constituyentes.

Para Amartya Sen “el desarrollo debe estar centrado en la persona y no en los bienes, superando el reduccionismo del homo-económicus”<sup>8</sup>, incluso va más allá del referente de capacidades y expresa en sus postulados un análisis de justicia social y la necesidad de intervención del Estado en políticas activas de redistribución.

Desde esta visión la economía del bienestar se puede enriquecer sustancialmente prestando más atención a la ética y su estudio.

**2.1.2. Teorías sobre bienestar social. Evolución histórica de la noción de bienestar.** La creación de la nueva Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario en la Universidad Tecnológica de Pereira, ha abierto el debate sobre la relación de la responsabilidad social con el bienestar y la calidad de vida, al tiempo que se delibera si estos conceptos son complementarios, compatibles o si por el contrario el uno contiene al otro.

En la revisión literaria se halló que el bienestar históricamente, ha estado asociado con la noción actual de responsabilidad social, siendo este el primer término utilizado en la Alemania del Segundo Reich (1871) por los socialistas de cátedra que era como se entendía a los universitarios, esto les permitió introducir la expresión Welfare State haciendo referencia al sistema diseñado por las políticas bismarckianas en materia social.

El término original provino del Arzobispo de Canterbury William Temple, quien trató de confrontar las políticas del estado de guerra de la Alemania Nazi con las políticas

---

<sup>8</sup>. Reyes, Román. Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. Madrid: Universidad Complutense. Encontrado en <http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario>, 11/04/2006.

keynesianas de posguerra, “basadas fundamentalmente en la aplicación de medidas cimentadas en políticas fiscales expansivas, con el fin de luchar contra el estancamiento laboral”<sup>9</sup>

En Francia, durante el segundo imperio (1852-1870), se promovió el Estado - providencia (État-providence) por los republicanos como Estado social (État social), en contra de la filosofía individualista de algunas leyes (como la Ley Le Chapelier que prohibía los sindicatos).

En Inglaterra, se hablaba de asistencia social o asistencia pública (social assistance o public assistance) bajo las Leyes de pobres (poor laws).

Un importante antecedente sucedió en el periodo de la Ilustración, en el cual apareció la figura de déspota ilustrado que consistió en un gobierno (Alemania) que se preocupaba por el progreso y el bienestar social y económico de su pueblo en el marco del “cameralismo”<sup>10</sup>.

En los años 1800 se comenzó a reconocer la pobreza como problema del sistema y no solo del trabajador como individuo, por tal motivo se debía resolver tanto la pobreza material como el problema moral.

Posteriormente, en la mitad del siglo XIX sobresalió la presión de los movimientos obreros en búsqueda de una legislación para mejorar las condiciones de la clase trabajadora y del trabajo.

Después de la gran depresión, las dictaduras se preocuparon por mostrar más efectividad para intervenir dicha crisis, ello se notaba en el plan quinquenal de la Unión Soviética, la Alemania Nazi, la Italia de Mussolini y el Japón imperial; en todos ellos se generaron controles estatales que culminaron con la crisis a mediados de los años 30.

En dicho campo, las principales intervenciones se dieron en torno al seguro obligatorio, las leyes sobre protección del trabajo, salario mínimo, expansión de servicios sanitarios y educativos y alojamientos estatalmente subvencionados, así como el reconocimiento

---

<sup>9</sup> Logros y carencias de la Ley de dependencia, EN: [http://www.razonyfe.es/pdf/1329\\_1.pdf](http://www.razonyfe.es/pdf/1329_1.pdf), 2009

<sup>10</sup> EL CAMERALISMO MÁS ALLÁ DEL MUNDO GERMÁNICO ERNEST LLUCH Universidad de Barcelona En: Revista de Economía Aplicada E Número 10 (vol. IV), 1996, págs. 163 a 175

de los sindicatos en representación legítima del trabajo ante los entes económicos y políticos.

En esta dinámica, se dieron las representaciones euro-céntricas hasta la modernidad, con especial importancia en el desarrollo capitalista y desde esta perspectiva para el afianzamiento de la acumulación de capital.

Entonces se empieza a hablar de un enfoque de bienestar social, encaminado al desarrollo económico, redireccionando el sentido del término ya no solo hablando de la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales sino también de otros aspectos como el progreso y desarrollo social.

Este nuevo punto de vista dio pie para que diversos autores abordaran el tema, para el caso, Karl Popper destaca el avance en la lucha contra la pobreza y las múltiples desigualdades sociales y de derechos humanos.

En el contexto latinoamericano y colombiano, se presentan académicos como Adolfo Álvarez, María Victoria Muñoz, Bernardo Gaitán, Ana María Restrepo, Jesús Glay Mejía y Julia Reina de Zuluaga, quienes en una compilación documental denominada Diseño de Proyectos de Bienestar Social, 1993; desarrollaron, analizaron y presentaron los diferentes enfoques, y en particular el estratégico, fundamentado en políticas sociales.

De lo anterior se deducen dos grandes corrientes según Jens Albert 1982 y retomadas por Adolfo Álvarez, clasificadas en:

1. **Pluralistas:** los servicios sociales pueden ser obtenidos a través de 4 sectores

- El sector público.
- El sector privado no lucrativo (Voluntario).
- El sector privado lucrativo (comercial).
- El sector informal.

Al respecto, *Trinidad Banda Gallego* afirma que “El pluralismo del bienestar trata de transferir responsabilidades, principalmente de producción y gestión de servicios, desde el Estado a los otros sectores, manteniendo el primero funciones muy concretas, no viendo a éste como

el único instrumento posible para dar una provisión colectiva de servicios sociales y mantener y maximizar el bienestar”<sup>11</sup>.

2. **Marxistas:** Conjunto de normas y leyes que regulan la sociedad para la “legalización del desarrollo capitalista generando beneficios”<sup>12</sup> a los trabajadores (Proletariado), manteniendo estables las relaciones de producción y afianzando de esta manera la acumulación de capital.

Las dos corrientes derivan otras que abordan al tiempo, el bienestar social y la política social como:

- **Funcionalistas:** Afirman que son elementos necesarios e indispensables para el equilibrio y funcionamiento del sistema.
- **Confluctualistas:** Exponen que son expresiones de las reivindicaciones y conflictos sociopolíticos, provocados por los conflictos y luchas sociales.

### ***Modelo de estado para Colombia:***

Colombia desde 1886 se ha ido perfilando para convertirse en un estado de bienestar, este proceso ha contado con el apoyo de los gobiernos pero ha sido lento al obtener resultados en temas de crecimiento económico, desarrollo, regulación y control de conflictos, estabilidad social, política, ambiental y cultural, autonomía y capacidad nacional para asumir los retos externos.

En el año de 1936, cuando la reforma constitucional se orientó a hacer del Estado Colombiano un Estado intervencionista como resultado de la racionalización de la producción, distribución y consumo de la riqueza; enfocó sus esfuerzos en superar la crisis que presentaba el país y cumplir con los fines partidistas, se procuró hacer de Colombia un estado de bienestar basado en la satisfacción de necesidades básicas comunes de la población.

En 1959 se estableció una nueva reforma constitucional (El Frente Nacional) y con esta, hasta 1974 avanzó la economía y la educación pública, generando reformas

---

<sup>11</sup> Profesora titular de la Escuela Universitaria de Trabajo Social, Universidad de Huelva. Escritora del artículo sobre el debate de la provisión pluralista de los servicios sociales.

<sup>12</sup> Reducción de la jornada laboral, vacaciones, primas, entre otros.

administrativas como la creación de la carrera administrativa y las Juntas de Acción Comunal, además se incluyó al sector campesino a través de la Asociación Nacional de Usuarios Campesinos (ANUC) que movilizó la producción del agro.

Por otra parte en 1976 se generaron nuevas posibilidades de mejorar la calidad de vida, estableciendo el voto popular para ambos sexos y mayores de dieciocho años; sin embargo la desigualdad social no registró mayores cambios a pesar del incremento desmesurado del empleo público.

Colombia entró en una crisis gubernamental y de legitimidad del régimen político, pretendiendo reacomodar el papel del estado para cumplir de la mejor manera su función, razón que llevo a este a abandonar la acción intervencionista y protectora.

Debido al abandono, se vió la necesidad de implementar políticas de descentralización que imprimieron una nueva dinámica al Estado, caracterizado según Pinto (1995) por el cambio en la relación entre economía y política, en la que se consideraba que era la dinámica del mercado la que debía disciplinar la intervención estatal, lo cual suscitó la transformación de la lógica en las relaciones con los ciudadanos, esperando que tanto las instituciones legítimamente reconocidas al servicio del pueblo como el Gobierno Nacional operaran con la lógica de eficacia y eficiencia del sector privado.

Las políticas públicas fueron afectadas, ya que se mantuvo la responsabilidad de la formulación de aquellas de impacto social, pero no necesariamente su ejecución, haciendo que la implementación y ejecución de muchas de estas se convirtiera en responsabilidad de la sociedad civil y de los actores privados, lo que hace que se cuestione la existencia de instituciones estatales, específicamente en el caso de la educación y la salud.

Posteriormente se descentralizaron los entes regionales, departamentales y municipales, en esta nueva dinámica el Estado central deja de ser paternalista y procede a encargarse únicamente de la coordinación y seguimiento, incorporando a la administración la flexibilización como un gran referente, pero su aplicación y la introducción de modificaciones o variantes quedó sujeta a los ejecutores de las políticas, con la pretensión de que tanto los dineros como los recursos lleguen a los sectores que lo requieren de manera más rápida.

El sentido de proveer necesidades básicas a grandes grupos poblacionales, redujo los costos sociales y las consecuencias negativas generadas por el nuevo modelo económico “dentro de lo que podríamos denominar una igualación por debajo de las

condiciones mínimas de la reproducción de la fuerza de trabajo actual y potencial” (Vargas, 1994)

Hubo un cambio en la idea de una perspectiva universalista de las políticas sociales de redistribución del ingreso para la gran mayoría de la población; por un enfoque distributivo, que privilegió el funcionamiento de los mercados reales dejando en manos de los gobiernos locales el proceso de crecimiento económico y la eliminación de desigualdades extremas. La pobreza se afrontó a través de subsidios directos, focalizando el gasto social hacia los grupos poblacionales con mayores niveles de vulnerabilidad.

Dicho enfoque se aborda a razón de la coyuntura asociada a la crisis en cuanto a las limitaciones de los recursos públicos y aumento de personas con necesidades básicas insatisfechas, así como otras de carácter más permanente, obligación que condujo a mejorar el diseño de los programas de política pública aumentando su eficacia, potenciando los impactos de los programas sobre la población atendida y excluyendo a quienes no cumplieran con los requisitos de los mismos.

**En este momento inició la discusión sobre un concepto amplio del bienestar que además incluyó los derechos humanos y la justicia social.**

La nueva perspectiva del desarrollo, habla de racionalidad a la hora de prestar servicios la cual según María Victoria Muñoz<sup>13</sup> radica en la productividad y la responsabilidad con el medio, elementos que han sido abordados de manera categórica por las áreas de bienestar.

La importancia del enfoque se encuentra en no administrar necesidades, sino políticas de intervención, mediante un modelo gerencial y estratégico que permita llegar de forma efectiva y eficaz a los usuarios de los diferentes servicios.

Las instituciones que han adoptado este modelo poseen un profundo sentido de lo colectivo desde una perspectiva empresarial, es por ello que, en dicho campo se considera importante analizar el alcance orientado al individuo como centro de atención, involucrando a los civiles y los grupos poblacionales organizados en el proceso de apropiación de las iniciativas de inclusión que generan desarrollo, así mismo la

---

<sup>13</sup> María Victoria Muñoz: Trabajadora Social, Profesora Universidad de Antioquia de Medellín, Publicó en el libro Diseño de proyectos de Bienestar Social, *Un enfoque estratégico*, Capítulo 2, Desarrollo Gerencial Estratégico del Bienestar Social, Capítulo 3, Un Método de Diagnóstico y Planeación Estratégica, Análisis Perspectivo Estructural Sistemático.

población se hace partícipe de la aplicación, control y logro de las propuestas desde la autogestión y cogestión.

Para tal caso, existe un poder de observación bilateral entre las instituciones y el ciudadano, con el propósito último de producir una transformación democrática de la realidad.

Es así como se llega a abordar el tema desde el referente universitario, actualmente se habla de la democratización de la ciencia y el conocimiento, buscando como propósito movilizar oportunidades de acceso a la educación superior, calidad e impacto desde la innovación, la extensión y la medición de dichos impactos en los entornos de incidencia universitaria.

En tal medida, Colombia inicia la búsqueda de un modelo estratégico organizacional que aparte de lo meramente administrativo, se ocupe también del desarrollo moral, ético y político de los integrantes de las Instituciones de Educación Superior.

El sistema educativo se percata que es precisamente desde la acción política que se genera articulación institucional con el medio, promoviendo alternativas de democracia participativa que involucra las prácticas de inversión con los impactos y la productividad desde la estructura del Bienestar y la Responsabilidad Social.

**2.1.3. La responsabilidad social, una nueva tendencia para la orientación de las organizaciones del mundo.** La responsabilidad social es entendida por diferentes organizaciones y países del mundo como una tendencia encaminada a la protección del medio ambiente y el desarrollo social sostenible.

Las Naciones Unidas, a través del pacto global la entiende como una acción voluntaria en la cual las organizaciones asumen principios y valores compartidos convirtiéndose en pilar fundamental para la búsqueda de una sociedad equilibrada y justa que se preocupa por los impactos internos y externos de sus acciones en donde los ciudadanos, no son sólo los individuos sino también la figura del ciudadano corporativo.

Desde la ética aplicada, los principios idealizados expuestos por diferentes filósofos se están poniendo en práctica real, recuperando la función social para la cual existen, que en últimas, es regular los comportamientos y mantener la voluntad de los individuos orientada hacia el desarrollo racional, colocando límites a los excesos de las empresas que basan su accionar en la plusvalía y que consiguen las ganancias a costa del

sufrimiento de otros, se trata de una nueva oportunidad de la especie humana para pensar en progreso y prosperidad integral, atendiendo a las necesidades y el respeto a los derechos universales.

Se busca especialmente, los derechos laborales ofreciendo mejores condiciones de empleo y de bienestar; externamente, mejores productos, reducción en los daños al ambiente y generar valores agregados a la comunidad.

El nuevo movimiento propone una conciencia mundial con iniciativas como el pacto global, generando una serie de herramientas que le permite a las empresas y a la sociedad conocer los avances reales y el impacto de sus acciones mediante los informes corporativos de sostenibilidad, incluyendo aspectos sociales, financieros y ambientales en igual línea de importancia.

En tal sentido el consumidor también es responsable, puede elegir entre los productos que provengan de aquellas industrias que se encuentran comprometidas y cuya cooperación y desarrollo económico no son las únicas prioridades.

Esta es la razón por la cual los gobiernos, las compañías y la sociedad civil cada vez más se preocupan porque existan normas que regulen la conducta empresarial, de ahí que El Consejo Mundial para el Desarrollo Sostenible que alberga a 160 multinacionales, ha tomado la decisión de implementar procesos tendientes al logro de su propósito en 30 países unidos por el medio ambiente y el desarrollo social.

Por su parte, la *Corporate Social Responsibility Europe* expone que entre otras cosas, se debe ser consciente de que las acciones de responsabilidad social implican costos, recursos y también procesos técnicos de medición; por lo tanto, la iniciativa no puede ser sólo un discurso ni tampoco generar una imagen que aparente un deber basado en la falsedad, en soluciones cargadas de trampas que buscan exoneración de algún impuesto o el aprovechamiento de la imagen caritativa de los negocios para incrementar las ventas, la rentabilidad y las ganancias.

De ahí la importancia de tener en cuenta marcos de referencia, por ejemplo el libro verde de la Unión Europea que involucra aspectos internos de la organización como gestión de recursos humanos, salud y seguridad en el lugar de trabajo y aspectos externos que se constituyen en una ética con la sociedad. La aplicación de estos parámetros puede salvar a la humanidad de su declive dado por fenómenos como las catástrofes naturales y las crisis sociales, políticas y económicas.



Esta es precisamente la dinámica que define el surgimiento de la RS a mediados del siglo XIX e inicios del XX, bajo principios del pensamiento cooperativo y asociativo desde el campo empresarial; su propósito fundamental consistió en mitigar los impactos generados en los diferentes entornos de interacción humana, producto de los modelos de producción y consumo.

Para ello, se inicia un trabajo colectivo por la reivindicación de la ética y la economía social, como lo exponen Martha Gonzales, Oliveros y Argandoña:

*“Las inversiones éticas, también llamadas inversiones socialmente responsables, son una filosofía de inversión que combina los objetivos éticos con los financieros. Concretamente consisten en invertir en organizaciones que con su actuación hacen una contribución positiva al desarrollo equilibrado y justo y excluir empresas que dañan el mundo, su gente o su naturaleza. La verdadera misión de este tipo de inversiones es convertirse en un instrumento eficaz para mejorar las condiciones de vida de la sociedad, a través de la acción de empresas y organizaciones motivadas a comportarse de manera socialmente adecuada, respondiendo así al interés de sus inversores y creando valor añadido no sólo económico sino también social y medioambiental. Las inversiones éticas no suponen innovación alguna en el campo de la ingeniería financiera, simplemente hacen explícito su contenido social, ambiental o redistributivo. Son instrumentos alternativos y complementarios de financiación para la acción social y el desarrollo.”<sup>14</sup>.*

*“Los grandes valores de una sociedad tales como la paz, la protección medioambiental, los derechos humanos, sólo se pueden conseguir si se implica directamente a los ciudadanos. No se puede pedir la paz e invertir en industrias de armamento, no se puede pedir justicia e invertir en empresas con explotación infantil, no se puede pedir cuidado ecológico e invertir en empresas contaminantes”<sup>15</sup>.*

*“La ética en la empresa, pues, no es un lujo, algo añadido, sino una necesidad: al interno, consustancial a sus fines y a su actividad. Afirmar que la competencia, la tecnología o el mercado no permiten a la*

---

<sup>14</sup> De la Cuesta González Martha. [http://www.uned.es/curso-desarrollo-economico/articulos/tema3/3\\_07.pdf](http://www.uned.es/curso-desarrollo-economico/articulos/tema3/3_07.pdf) 8 de Julio de 2011, 4:52 pm.

<sup>15</sup> Arcadi Oliveres i Boadell: Doctor en Economía de la Universidad Autónoma de Barcelona, Licenciado en Ciencias Sociales de la Universidad de Barcelona, docente, investigador y activista por la justicia social y la paz.

*organización comportarse de manera ética es, en definitiva, reconocer el fracaso de sus directivos”<sup>16</sup>.*

Esta visión de empresa sociedad toma un rol trascendente en la nueva visión de mundo que se desea, por tanto se asume como una respuesta a los cambios del mismo.

#### **2.1.4. Modelos de gestión responsable para las organizaciones.**

A continuación, se presentan los modelos más reconocidos:

##### **Modelo de gestión vincular.**

Las organizaciones deben reducir los impactos negativos y propiciar acciones para incrementar los efectos positivos, a partir de la identificación de grupos y campos de interés y aplicación de modelos de gestión de la RS.

Una de las formas, es acogerse a la norma ISO 26000 siguiéndola estrictamente, sin embargo la situación de emergencia que vive en este momento la humanidad no da espera a que todos los empresarios se certifiquen, pero si a que ingresen de manera rápida, consciente y voluntaria a la nueva cultura del pacto global.

La otra ruta es aplicando un prototipo bien estructurado antes de acogerse a la norma, esto puede generar un valor agregado, ya que si se tiene en cuenta la terna de los sistemas de regulación en ley, moral y cultura; se entenderá que es más importante generar una transformación hacia una nueva cultura inter-empresarial comprometida con el medio, que generar mecanismos de regulación para la RS, que como su nombre lo dice debe corresponder a actos voluntarios de las empresas para asumir y corregir los desequilibrios causados por las mismas.

Se espera que en un futuro no muy lejano la mayoría de las organizaciones puedan trabajar en su desarrollo y que únicamente una minoría deba ser regulada por normas gubernamentales globales y locales.

---

<sup>16</sup> Argandoña, <http://www.slideshare.net/villamarcos/tica-en-los-negocios-de-antonio-argadoa-iese> 8 de Julio de 2011, 5:06 pm.

Para ello, se dispone de modelos como el diseñado por el Centro Vincular<sup>17</sup>, el cual da mayor fuerza a la norma ISO 26000 al fundamentarse en la estructura de los sistemas de calidad y de gestión ambiental siendo un modelo innovador que se puede aplicar para facilitar el desarrollo integral.

Plantea entre otras cosas, la “organización sistemática sin alterar radicalmente el desarrollo y nivel de organización de la empresa, adaptando los sistemas internos a los principios de la responsabilidad social empresarial, afectando positivamente a la organización”<sup>18</sup>.

En este caso, si las herramientas se asumen como medio que facilita el mandato institucional, debe partirse de la sensibilidad y de cambios en creencias, actitudes y comportamientos de los empresarios y del Estado, lo que asegurará su sostenibilidad y sustentabilidad.

Esto previene además que se desarrollen acciones de evasión del rigor de la norma, como la certificación parcial de los procesos (por que una empresa no puede ser parcialmente responsable) o la preparación de documentación con escaso tiempo previo a las auditorias.

La responsabilidad social debe integrar las acciones ambientales, sociales y de buen gobierno, para lo cual puede basarse en la existencia de un proceso sistemático y cíclico de mejora continua, cuidándose del oportunismo y asegurando las contribuciones para que sea posible el desarrollo sustentable y la incidencia en la mejora de la calidad de vida de los grupos de interés (variables que acoge el modelo de gestión de vincular).

### ***Modelo de gestión de Ogalla Segura.***

Cuando se trata de incorporar a una entidad u empresa la RS bajo esta mirada, existen tres posibilidades de integrar sus elementos a la estructura organizacional:

---

<sup>17</sup> Creado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, en el año 2001; es una organización pionera en el desarrollo e implementación de instrumentos de gestión de RS y Desarrollo Sostenible, dedicada a la investigación aplicada, a la formación de competencias, a la transferencia tecnológica y consultorías en esta temática. <http://www.vincular.cl/mision-vision-valores> (11-07-2011) 5:47 pm.

<sup>18</sup> Responsabilidad social: una herramienta para la sostenibilidad empresarial (PDF), Autor: Dante Pesce, Director ejecutivo de vincular. (08/03/2011)

- **Unir el modelo de gestión en RS al existente:** Esto trae bajos costos y reduce la resistencia al cambio en los miembros de la organización.
- **Asumir solo lo que genera beneficios** (en un sentido erróneo), es muy común en las tiendas de cadena y algunas empresas que buscan aprovechar los beneficios económicos y publicitarios que les favorece la imagen corporativa con el medio.
- **Desaprender el antiguo modelo de organización y aprender uno nuevo:** Implica la evaluación profunda de la empresa y el rediseño de acuerdo a los principios, impactos y medios de gestión.

La propuesta de Francisco Ogalla Segura, tiene un valor significativo en la incorporación del nivel estratégico al desarrollo de la entidad, mostrando las diferentes formas de intervención en todas las estructuras hasta la operativa. Además agrega la interacción con las expectativas de los grupos de interés y tiene en cuenta el avance de las políticas económicas, sociales y ambientales.

Todo ello, garantiza la influencia de la RS en los niveles de decisión, y la coherencia de la empresa en torno a la gobernabilidad de la misma, lo que probablemente permite incorporar de manera permanente políticas de sostenibilidad del modelo, haciendo posible la recuperación de la verdadera naturaleza que han debido tener las compañías como actores determinantes del desarrollo.

Esta perspectiva, centra el interés en la exaltación de los principios del desarrollo sostenible y su orientación a las partes interesadas; dichos pilares se integran a la organización en toda su arquitectura: desde los valores corporativos, hasta su plan estratégico, gestión por procesos, hechos, resultados y acciones de mejora continua.

Por otra parte se expone que tanto la línea de gobernabilidad como la operativa deben tener la fortaleza para hacer cumplir las políticas y estrategias planteadas en pro de que el negocio impacte positivamente los grupos de interés, esto presupone una transformación desde el nivel estratégico, el táctico y el operativo.

Ogalla Segura, asume el modelo de forma integral y lo presenta como una herramienta de fácil aplicación, no obstante pueden existir dos grandes barreras que deben ser superadas para la transformación de los valores, de los conceptos fundamentales de gestión y evolución cultural.

Dado que ambas se originan en la misma estructura de los líderes o dueños de la empresa, el modelo incorpora de forma inteligente los beneficios que trae su implementación:

- Incremento del valor de la marca.
- Mayor acceso a la financiación.
- Recursos laborales más seguros.
- Un buen gobierno de empresa corporativo.
- Personal motivado.
- Clientes fidelizados.
- Partes interesadas confiadas.
- Una buena imagen pública.

Al respecto, el sector académico, ambientalista y los movimientos sociales pueden considerar que no se debería estar vendiendo una idea absolutamente necesaria para el desarrollo, la convivencia y la subsistencia de la especie humana, lo que hace necesario ampliar las herramientas para la promoción de la responsabilidad social entre los empresarios mediante modelos de comunicación y movilización.

Pese a lo anterior en estos casos, hoy se pueden ver como una ventana de oportunidad, los procesos de certificación, acreditación y/o habilitación.

### **Enfoque estratégico y modelo de gestión desde la ética.**

El enfoque estratégico de la responsabilidad social consiste en repensar de manera constante la empresa desde lo ético y a partir de esas reflexiones estructurar el modelo de misional, el cual tiene además una representación gráfica.

La estructura más conocida es en forma de PICA y se fundamenta en la mejora de la gestión corporativa a través de la relación con el medio.

Para formular este tipo de modelo, se requiere una preparación estructural y funcional de la organización, la cual parte de una evaluación del contexto y el desarrollo de las siguientes acciones preparatorias:

- Involucrar a la alta dirección
- Gestionar los elementos estratégicos y tácticos.
- Conformar una unidad organizativa sencilla y eficiente
- Integrar a todas las personas de la empresa
- Establecer indicadores para comprobar los procesos y actividades
- Realizar evaluación periódica y mejora continua.
- Comunicar resultados logrados y las lecciones aprendidas.

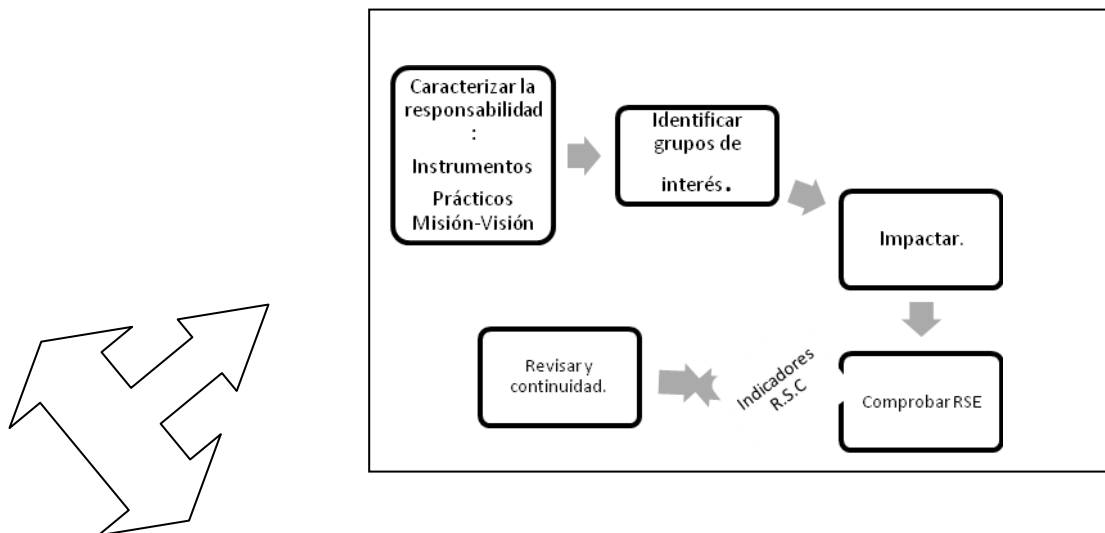
Una vez puestas en práctica las anteriores acciones, se avanza en su estructuración, mediante la implementación de un sistema de indicadores.

La PICA propone la implementación de los siguientes ítems y principios:

- Construir y fortalecer dignidad humana.
- Derechos Humanos y justicia por la conservación.
- Convicción de trabajo activo a favor de una mayor humanización.
- Gestión sostenible responsable.
- Aumentar las relaciones con grupos de interés.
- Buscar nuevas oportunidades de desarrollo sostenible para la empresa.

A continuación se propone un proceso consecutivo de cadena de valor:

**Gráfico # 1 Acciones de gestión de responsabilidad social**



El anterior proceso parte de la caracterización de la responsabilidad social en el contexto de la organización e identifica los grupos de interés, hasta llegar al impacto, comprobación, revisión y continuidad, que son los componentes finales a los cuales se aplican los indicadores.

Posteriormente trabaja el dialogo con los grupos de interés mediante la metodología AAB, la cual consiste en indagar sobre la Información relevante que da cuenta del impacto ambiental-social y económico.

Se pueden preguntar asuntos relevantes de la organización como:

- ¿Cuál es el tema relevante?
- ¿Qué es lo fundamental?
- ¿Qué asuntos son más importantes?
- ¿Acciones, estrategias y cadenas de valor?

Se analizan conjuntamente los datos, se cruzan y se establecen las líneas para una posible intervención.

Con estos métodos y metodologías se observa como históricamente la responsabilidad social empresarial o corporativa ha evolucionado, hasta llegar a incidir directamente en el tema de políticas para el desarrollo de las naciones, especialmente en lo público y lo medio ambiental.

**2.1.5. Razones de la R.S.E en Colombia.** A partir del reconocimiento de los anteriores postulados, todas las organizaciones, entre ellas las universidades pueden tomar la decisión voluntaria de integrarse a los pactos internacionales sobre responsabilidad social, manteniendo unos mínimos estándares que se adapten a las características de su contexto.

De esta manera, se definen las prioridades y razones para asumirla en materia de valor económico como hábito de adquisición y consumo desde la expectativa que produce el mercado influenciada por expertos economistas, empresarios y organismos multilaterales como el BID, resaltando la importancia que tiene en las negociaciones internacionales.

En la actualidad se considera un aspecto fundamental para las empresas y la sociedad, mostrando desde diferentes medios su trascendencia al momento de operar

comercialmente, pues la presión que ejercen tanto inversionistas como gobiernos extranjeros para que los productos que adquieren provengan de organizaciones responsables es sin duda alguna condición indispensable para finiquitar acuerdos de cualquier índole.

Prueba de ello, son las exigencias actuales que realizan los Estados Unidos en materia de derechos humanos y sindicalismo para la firma del tratado de libre comercio con Colombia, cuyo trasfondo es el compromiso de las empresas con sus trabajadores y el desarrollo de la sociedad.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

**2.2.1 *El bienestar en el contexto universitario.*** El bienestar hace referencia al vivir bien, la tranquilidad, la felicidad y el placer; se centra en la persona y se concibe como la suma de factores esenciales para su salud mental, física y psíquica.

En la primera mitad del siglo XX cobró gran importancia ya que era la forma como se materializaban los derechos humanos, la igualdad y la tolerancia.

A partir de este concepto aparecen muchos términos de aplicación en diferentes áreas como bienestar económico, bienestar individual, bienestar colectivo, estado de bienestar, sociedad de bienestar y bienestar familiar, entre otros.

Fundamentados en la significación de la persona humana que se tiene en el contexto en el cual se analiza, se da especial importancia al carácter material, cultural y espiritual, de acuerdo con el origen de la ideología predominante, por lo cual en nuestro contexto en el que pareciera predominar el materialismo, se ha llevado el bienestar a aspectos del tener y es así como las personas buscan de las instituciones, suplir sobre todo necesidades de alimento, dinero, vivienda entre otros.

### **2.2.2 *Modelos de estructura de bienestar universitario.***

Los centros de bienestar universitario han ido evolucionando en su estructura con la influencia de diferentes fuerzas; por un lado las políticas nacionales, por otro lado las normas de las instituciones logradas mediante la agremiación de Universidades ASCUN, en donde una de sus líneas más importantes es la del Bienestar conformado por varias redes de acuerdo a áreas básicas:



- Deportes.
- Cultura.
- Desarrollo humano.
- Salud (integrado recientemente).

En diferentes momentos se han tratado de incorporar temas de actualidad y relevancia a través de los plenos nacionales: la cultura, el deporte, la formación integral, el desarrollo humano, la cultura ciudadana, el enfoque hacia los jóvenes, los indicadores del bienestar y la responsabilidad social.

Esta evolución ha llegado al punto de generar unas estructuras diferentes en cada universidad con unas especificidades, pero también con temas de base coherentes con la normatividad y con los lineamientos nacionales, como lo son cultura, salud, formación y deportes.

En los siguientes esquemas se aprecia la organización del Bienestar de algunas Universidades, referenciados por el Ingeniero William Ospina Garcés en el documento, Estudio De Reestructura Organizacional, Documento De Reflexión 6, Material Documentario De Apoyo, Pereira, Marzo De 2009.

**1. Universidad de la República Uruguay.** El Servicio Central de Bienestar Universitario (SCBU) programa, administra, ejecuta, promueve, difunde y evalúa las actividades que en materia de bienestar estudiantil y de funcionarios apruebe el Consejo Directivo Central en tanto Políticas Sociales para la Universidad de la República.

Existe actualmente en el SCBU un Departamento de Cultura, Recreación, Deportes y Educación Física, que es el encargado de promover la creación de movimientos artísticos, culturales, deportivos y recreativos para toda la comunidad universitaria.

La División Universitaria de la Salud tiene por objetivos programar, administrar, ejecutar, promover, difundir y evaluar las actividades en materia de salud de estudiantes y funcionarios que apruebe la Comisión Directiva del Servicio Central de Bienestar Universitario. Y entre sus cometidos está realizar la certificación médica de los funcionarios docentes y no docentes de la Universidad y otorgar las licencias médicas que correspondan.

## **Estructura.**

- El Servicio Central de Bienestar Universitario, depende del Consejo Directivo Central.
- Está constituido por una Comisión Directiva, integrada por seis miembros.
- El Director del Servicio hace parte de la Comisión, siendo el responsable de la ejecución, el control y la evaluación de la actividad del Servicio.
- La Dirección de la División Administrativa es la encargada de brindar el apoyo a la gestión del Servicio, tanto en lo referente a la organización central, como a sus unidades.
- Los distintos programas y actividades que se desarrollan en beneficio del bienestar de la comunidad universitaria son atendidos directamente por las respectivas unidades del Servicio que operan bajo la coordinación de la Dirección General y con el apoyo de la Sub Dirección y Dirección de la División Administrativa.

## **Antecedentes.**

En 1944, el Dr. Julio C. García Otero decano de la Facultad de Medicina, presentó un proyecto de Bienestar Estudiantil al Consejo Directivo Central, con el fin de proporcionar a los estudiantes de esa Facultad préstamos de dinero, empleos, textos, etc. El proyecto fue aprobado el 26/12/44, y sólo se hizo efectivo el primero de los fines: la ayuda económica.

Posteriormente pasó a depender del Rectorado, extendiéndose el beneficio a todos los estudiantes universitarios.

En 1950, se reglamentó que del presupuesto universitario se destinara un rubro para becas de ayuda económica y para un Comedor Estudiantil.

En 1955 el Rector. Dr. Mario Cassinoni crea una Comisión de Bienestar Estudiantil, la que se integró con un presidente y seis miembros. Dicha Comisión aprobó un plan de trabajo que incluía: hogar estudiantil, comedor universitario, asistencia médica y odontológica, becas, auxilios económicos (préstamos urgentes), editorial e imprenta universitaria, rebaja en espectáculos culturales, bolsa de trabajo, campo de vacaciones, etc. De todo este plan, se resolvió trabajar en forma inmediata para lograr la creación de hogares estudiantiles, comedores y un sistema de otorgamiento de becas de apoyo económico.

Surgió así en 1958 el Departamento de Bienestar Estudiantil con una nueva Comisión Directiva que se instaló con oficina y personal propios. Así funcionó hasta octubre de 1973, a partir de ese año y durante todo el periodo que duro la dictadura que padeció el país, la Universidad fue intervenida y el Departamento de Bienestar Estudiantil pasó a denominarse División de Bienestar Estudiantil.

En el año 1985, instaladas las autoridades legales de la Universidad, Bienestar Estudiantil vuelve a encauzarse dentro de los nuevos parámetros de la política social universitaria.

En el año 1988, con la reestructura de la Universidad, la División de Bienestar Estudiantil pasó a ser el actual Servicio Central de Bienestar Universitario (Resolución del C.D.C. N° 73, de fecha 24/10/88).

### **Fines.**

El Servicio Central de Bienestar Universitario tiene por finalidad programar, administrar, ejecutar, promover, difundir y evaluar las actividades que en materia de bienestar estudiantil y de funcionarios apruebe el Consejo Directivo Central, como base de su política social para la Universidad de la República. (Artículo 1°, Ordenanza del Servicio, aprobada por el CDC el 13/8/91).

En 1942 se creó en la Facultad de Medicina el Dispensario Profiláctico Estudiantil, para la detección y tratamiento de la tuberculosis, tan frecuente en aquella época. En 1945 extendió su alcance a todos los estudiantes universitarios.

Rápidamente se evolucionó a objetivos más amplios por lo que se instauró el examen médico preventivo para la población de la Facultad.

En 1946 comenzó a funcionar también allí el Servicio de Bienestar Estudiantil.

En 1947 se oficializó la gestión de las certificaciones por enfermedad de estudiantes y funcionarios de Medicina, creándose más adelante la Oficina Médica.

### **Programas en marcha.**

- Examen preventivo integral: Carné de salud y Dictamen de Aptitud Funcional.

- Programa de atención bucal a estudiantes becarios.
- Programa de atención de usuarios en situación de riesgo o crisis.
- Programa preventivo de accidentes laborales en estudiantes.
- Seguimiento de grupos de riesgo.

**2. Universidad técnica estatal de Quevedo Ecuador. Visión.** El Departamento de Bienestar Universitario mediante la prestación de servicios a los diferentes usuarios, contribuirá a la excelencia institucional.

**Misión.** Contribuir a mejorar la calidad de vida de los estudiantes, docentes y trabajadores mediante tres áreas, SALUD DEPORTE Y CULTURA brindando solución a la problemática social en forma eficiente y eficaz, con un servicio oportuno y profesional.

## **OBJETIVOS**

### **General.**

Coadyuvar a establecer el bienestar físico y mental en los miembros de la comunidad universitaria

### **Específicos.**

- Contribuir a mejorar la calidad de vida en los miembros de los tres estamentos universitarios.
- Contribuir a solucionar problemas de salud físico y mental.
- Contribuir a solucionar problemas de tipo social y orientación vocacional.
- Fomentar medidas de prevención en salud en las áreas médico odontológicas.
- Contribuir al Bienestar social de la comunidad universitaria a través de acciones de tipo deportivo.
- Contribuir a la labor de extensión universitaria de la institución mediante acciones de tipo cultural y fomentando el arte en la ciudad.
- Contribuir a la labor de extensión universitaria de la institución mediante acciones de masificación deportiva en los niños del entorno.

**3. Universidad nacional del Chimborazo Ecuador.** Los servicios de Bienestar Universitario que ofrece la UNACH son:

- Transporte
- Internet Médico
- Odontológico
- Guardería Infantil
- Bibliotecas
- Bares
- Almacén Universitario
- Seguro contra accidentes
- Capacitación para Docentes

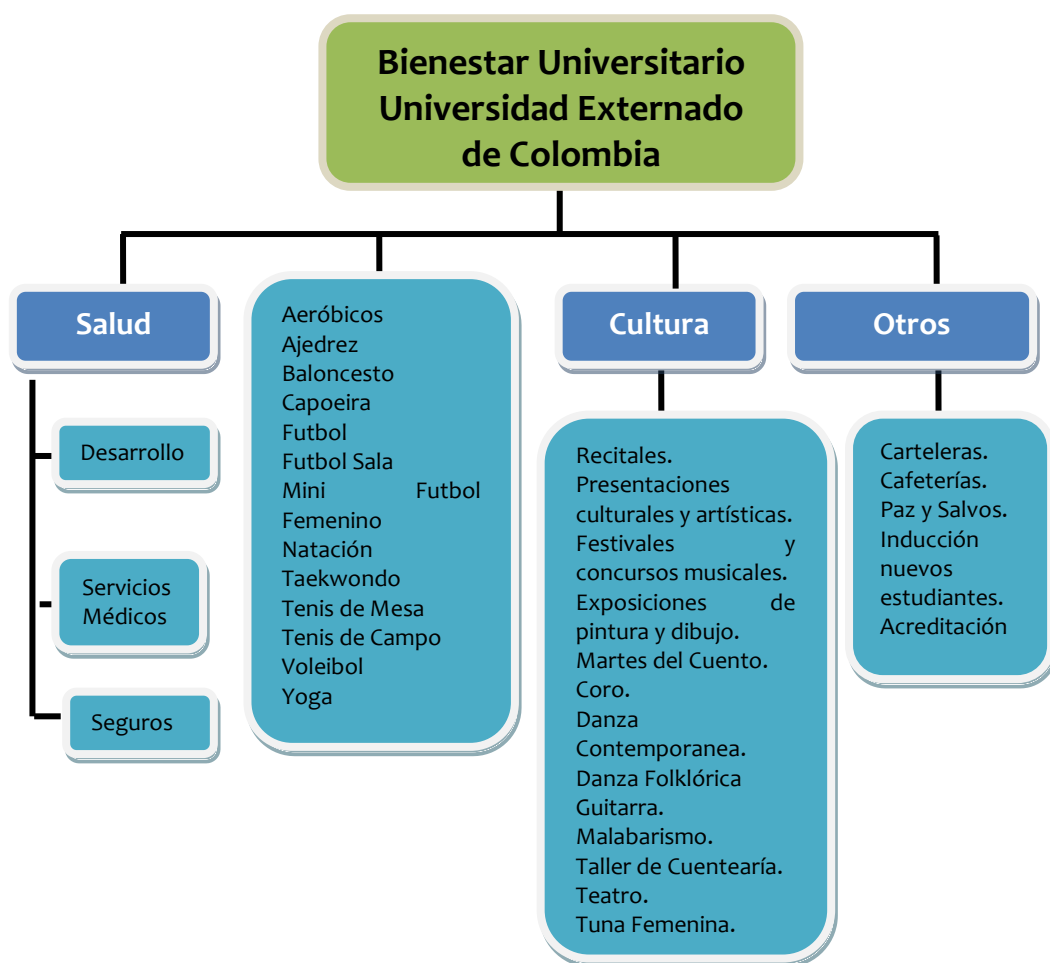
El monitoreo de la calidad de los Servicios de Bienestar Universitario está a cargo del Departamento de Bienestar Universitario (anteriormente Bienestar Estudiantil), quienes periódicamente aplican encuestas, entrevistas y guías de observación a estudiantes, docentes, personal administrativo y la comunidad en general, en función de los resultados se aplican planes de mejoramiento.

A continuación se presentan algunas estructuras de bienestar universitario diseñadas y desarrolladas por diferentes universidades colombianas

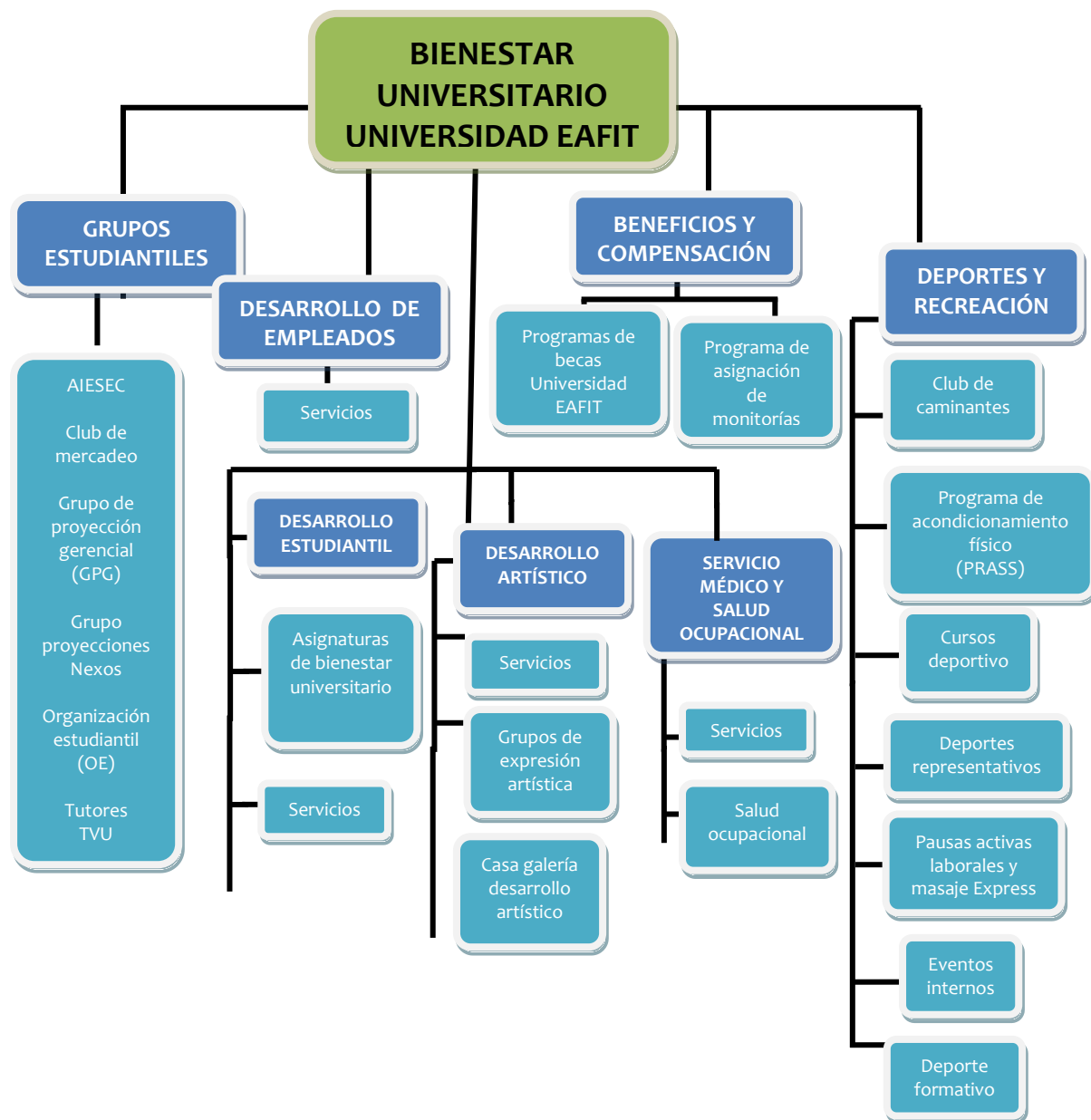
**Figura 1. Vicerrectoría de Bienestar Universitario – Universidad del Valle**



**Figura 2. Bienestar Universitario - Universidad Externado de Colombia**



**Figura 3. Bienestar Universitario - Universidad EAFIT**



**Figura 4. Bienestar Universitario - Universidad Pontificia Bolivariana**

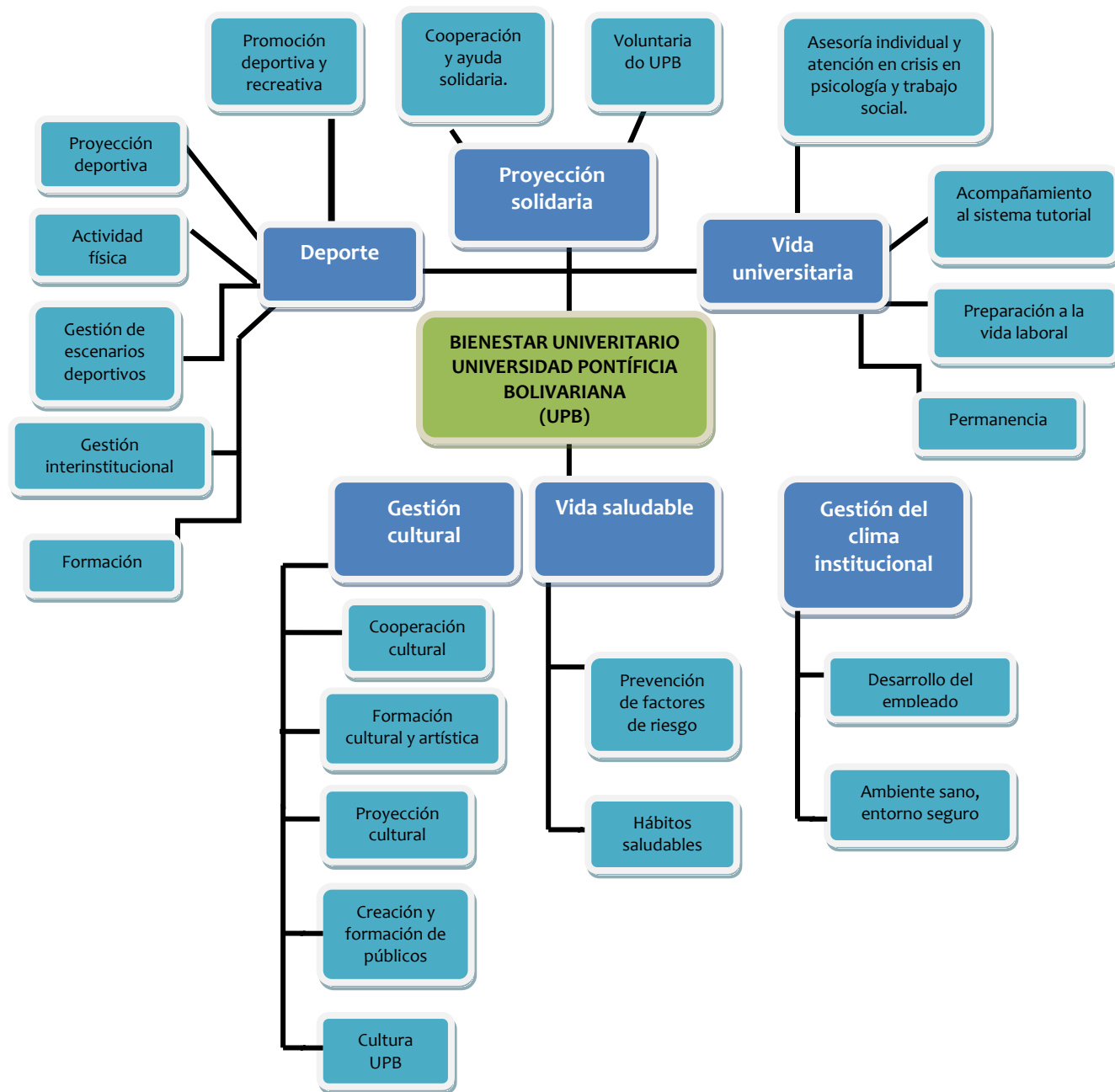
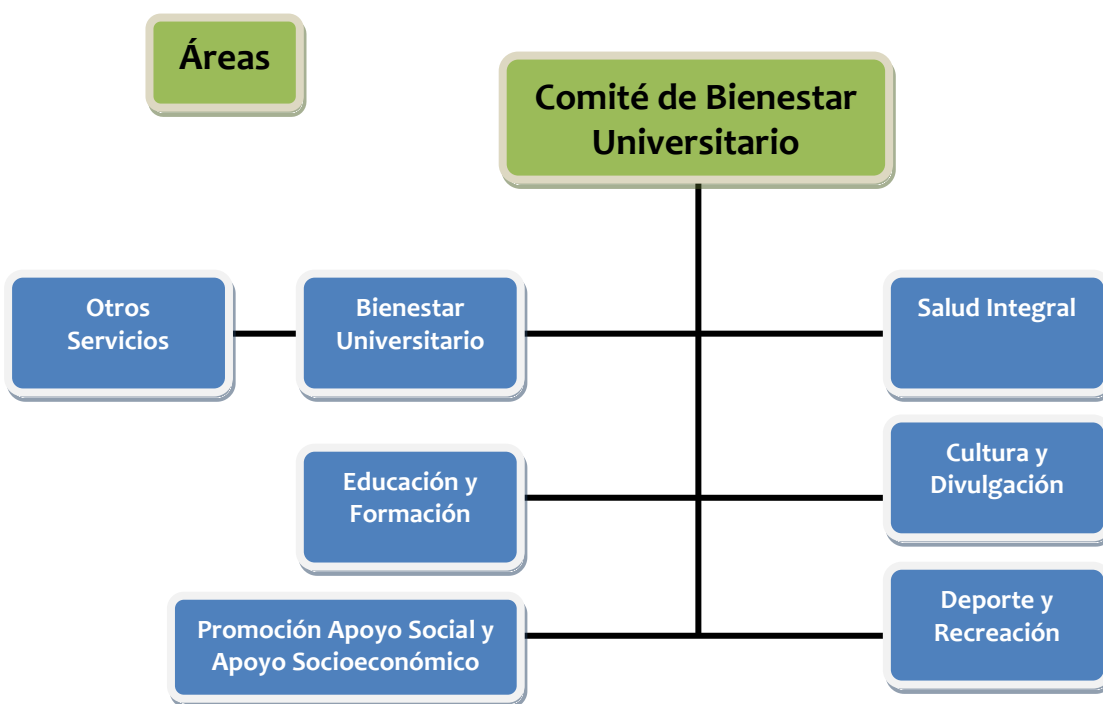




Figura 5. Estructura Funcional Bienestar Universitario - Universidad Tecnológica De Pereira

MODELO DE GESTIÓN POR ÁREAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN. AÑO 2001



2.2.3 **La responsabilidad social universitaria.** “La responsabilidad social universitaria es una política organizacional que promueve la participación de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes y administrativos) en el desarrollo humano sostenible”<sup>19</sup> gracias a:

- La gestión ejemplar, social y ambiental, de la universidad.
- La asociación con actores sociales externos en comunidades de aprendizaje y desarrollo, para asegurar la formación integral (ética, profesional y ciudadana) y la producción de conocimientos socialmente útiles.

La UNESCO, desde el año 1982 viene asumiendo el tema como reto para la formación integral desde la animación sociocultural, entendiendo esta como el conjunto de prácticas sociales que tienen como finalidad estimular las iniciativas y la participación de

<sup>19</sup> Tomado: Banco Interamericano de Desarrollo (BID). CD interactivo Responsabilidad social Universitaria. 2006

las comunidades en el proceso de su propio desarrollo y en la dinámica global de la vida sociopolítica en la que están integradas.

Actualmente se retoman estas prácticas desde el proyecto decenio de las Naciones Unidas, especialmente desde los principios de la alfabetización como derecho universal y como proceso, para dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Por ello se dice que es esta sociedad pedagógica la que hará estallar el claustro en el cual estaba antes concentrado el saber y transformará la institución académica en una red articulada de comunidades de aprendizaje mutuo ciudadano.

En tal sentido, Vallaeyts postula la siguiente tesis. “La formación ciudadana en la universidad debe enmarcarse en una reforma que la comprometa con la sociedad, que permita gestionar el conocimiento de manera responsable, orientar la investigación hacia la solución de problemas sociales, dar cuenta de las crisis del saber y del mundo actual, apoyar el voluntariado, enseñar basados y orientados en proyectos de aprendizajes mutuos, capacitar docentes y personal administrativo formados en el enfoque de RSU, permitiendo con ello la promoción de comunidades de enseñanza colectiva para el desarrollo ciudadano, entregando poder a los estudiantes, junto con los demás actores universitarios, para que la vida en el campus sea realmente responsable, ética, social y con desarrollo ambiental”<sup>20</sup>.

Las universidades como estructura de enseñanza, aprendizaje, docencia, investigación, innovación y desarrollo, están llamadas a construir desde sus cimientos la movilización social que la humanidad actual necesita, fundamentadas estructuralmente desde la ética y con ella resignificando el carácter de desarrollo colectivo en donde se entiende que las acciones individuales afectan el mundo y las consecuencias de estas afectan al individuo, de ahí el concepto de ciudadano del mundo y el propósito de un pacto voluntario y global.

Por otra parte la UNESCO, concibe una sociedad del conocimiento cuya estructura funcional se entienda desde “una sociedad que se nutre de sus diversidades y

---

<sup>20</sup> Francoys Vallaeyts, Docente de origen Francés, Máster en filosofía y docente en la PUCP y la Universidad Ruiz de Montoya. Especializado en temas de ética aplicada al desarrollo, liderazgo y gestión organizacional, es además consultor en temas de Responsabilidad Social Universitaria en la Iniciativa Interamericana de Ética, Capital Social y Desarrollo (BID), dirigida por Bernardo Kliksberg.

capacidades”<sup>21</sup> expresando la compleja relación que tiene el desarrollo e innovación de las tecnologías y la información, además de los impactos que estas generan en el saber de los seres humanos y por supuesto en el desarrollo de los pueblos; bajo esta mirada la UNESCO perfila la condición de la formación superior en la actualidad y la presenta en el documento INFORME SOBRE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE 2000-2005.

En esta materia; la metamorfosis de la educación superior, un diagnóstico que muestra el desarrollo y los retos de dichas instituciones en temas de políticas como la inclusión, deserción y repetición, equidad, acceso a personas con discapacidad, entre otros, que van moldeando el quehacer universitario permitiendo en este campo realizar un seguimiento continuo a las diferentes problemáticas y tensiones de la educación superior en la región y a nivel de los distintos países, así como un seguimiento ordenado de la situación de la educación superior a sus diversos niveles, facilitando a los actores la formulación de políticas, reformas, o inclusive de acciones en el marco de los espacios tanto nacionales como internacionales.

Queda entonces a las universidades construir espacios de encuentro y de trabajo en pro de consolidar las políticas mundialmente definidas como principios de educación superior, especialmente aquellas que realizan seguimiento a los impactos del medio que generan desarrollo sostenible desde la producción del saber y el conocimiento.

Se observa entonces cómo la universidad forma a los profesionales para que estos desde sus carreras logren impactar la sociedad positivamente. Pero si el profesional no tiene una conciencia social y sí un marcado enfoque económico, no prestaría su servicio a favor de la humanidad, sino que haría una actividad meramente individual.

Por todo lo anterior se valida la transcendencia que tiene la enseñanza deontológica, ya que esta permite a los profesionales mirar más allá del desarrollo meramente económico, reivindicando los valores humanos.

En este sentido las instituciones educativas no se pueden quedar allí, también deben avanzar hacia el fortalecimiento en la enseñanza de áreas como la ética, las artes, la filosofía y los deportes, porque con ello se potencializa no solo las capacidades humanas desde la sensibilidad, sino que se logra mejorar la calidad de vida.

---

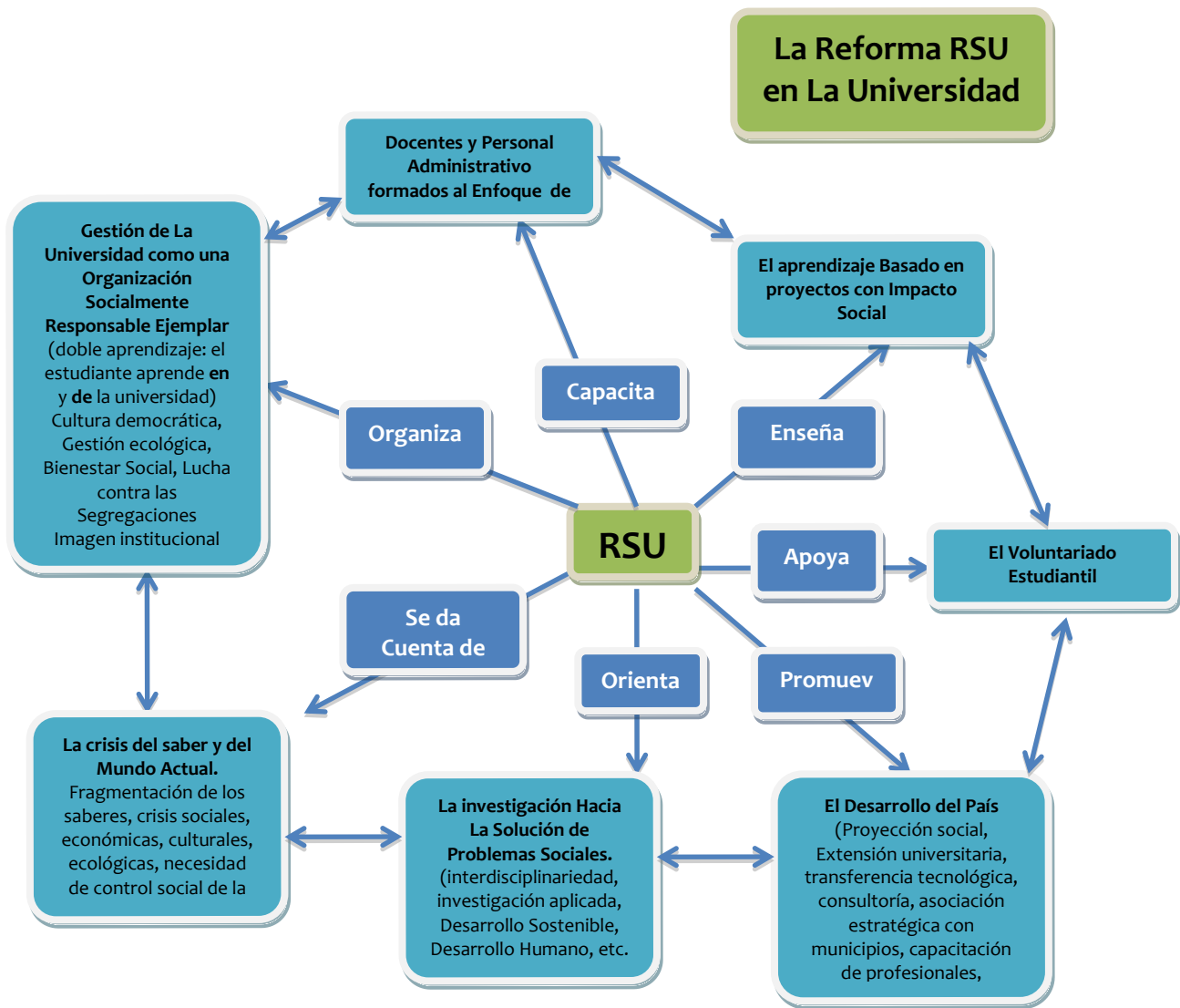
<sup>21</sup> Hacia las sociedades del conocimiento — ISBN 92-3-304000-3 — © UNESCO 2005

Este enfoque viene siendo adaptado por diferentes universidades del mundo, confiando en que la responsabilidad social es un imperativo necesario para la formación de sus integrantes, y el mejoramiento de la sociedad.

A continuación se muestra de manera general, algunos de los puntos comunes e importantes de diferentes proyectos que expresan en qué consiste la responsabilidad social universitaria en el mundo contemporáneo:

- Promover y desarrollar programas de reciclaje y uso adecuado del agua, así como proyectos de investigación dirigidos a soluciones ambientales.
- Velar por la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.
- Formar a hombres y mujeres integrales, con un amplio sentido de la ética y con un marcado compromiso con la sociedad.
- Elaborar programas para la inclusión a la universidad de comunidades (grupos étnicos, población vulnerable, etc.) y en altos índices de pobreza.
- Apoyar los proyectos socioculturales desde la parte técnica y pedagógica.
- Generar ayudas alimentarias y de vivienda a los sectores menos favorecidos.
- Concientizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de la formación política para un mejor entendimiento de la constitución y los derechos humanos.
- Promover la cultura y en general todas las manifestaciones artísticas como factores importantes de la construcción social.
- Generar actividades de esparcimiento y recreación para la comunidad en general.
- Crear espacios abiertos para el debate de temas políticos, sociales, ambientales, entre otros.

Figura 6. Modelo de Responsabilidad Social Universitaria, Por François Vallaëys



## 2.3 MARCO LEGAL

Para el desarrollo de este proyecto se exploró la normatividad desde el año 1936 hasta la actualidad.

### LA LEY GENERAL DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR LEY 30/1992

**Artículo 116.** Genera una ventana de oportunidad para la Responsabilidad Social cuando dice que “Los contribuyentes que donen al Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX) los bonos de financiamiento especial y los desarrollo social y seguridad interna emitidos en 1.992, podrán deducir el valor nominal de los mismos, de la renta gravable del año en que los donen”.

El Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX) destinará el monto de estos recursos exclusivamente para créditos educativos de educación superior.

Específicamente sobre el Bienestar la ley 30 presenta los artículos 69-117-118 y 119 que tratan sobre los siguientes temas:

**Artículo 69.** Otorga funciones del consejo académico en concordancia con las políticas trazadas por el consejo superior universitario, para decidir sobre el desarrollo académico de la institución en lo relativo a docencia, especialmente en cuanto se refiere a programas académicos, a investigación, extensión y bienestar universitario;

**Artículo 117.** Las instituciones de educación superior deben adelantar programas de bienestar entendidos como el conjunto de actividades que se orientan al desarrollo físico, psico -afectivo, espiritual y social de los estudiantes, docentes y personal administrativo.

El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU) determinará las políticas de bienestar universitario. Igualmente, creará un fondo de bienestar universitario con recursos del presupuesto nacional y de los entes territoriales que puedan hacer aportes.

El fondo señalado anteriormente será administrado por el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES).

**Artículo 118.** Cada institución de educación superior destinará por lo menos el dos por ciento (2%) de su presupuesto de funcionamiento para atender adecuadamente su propio bienestar universitario.

**Artículo 119.** Las instituciones de educación superior garantizarán campos y escenarios deportivos, con el propósito de facilitar el desarrollo de estas actividades en forma permanente.

Por otro lado si se entiende que uno de los aportes fundamentales de la Responsabilidad Social Universitaria es la Formación Integral para generar impactos positivos a través de sus egresados en la sociedad, es fundamental la Formación Ética que aparece referenciado en el artículo 129 así:

**Artículo 129.** La formación ética profesional debe ser elemento fundamental obligatorio de todos los programas de formación en las instituciones de educación superior.

**DECRETO 272 DE FEBRERO 11 DE 1998. Artículo 3º.** Los programas académicos en Educación tienen el compromiso con la sociedad de formar profesionales capaces de promover acciones formativas, individuales y colectivas, y de comprender y actuar ante la problemática educativa en la perspectiva del desarrollo integral humano sostenible, mediante el logro y fortalecimiento de capacidades tales como:

- a) Construir para sí mismo una visión y una actitud pedagógica que lo impulse a mantenerse en formación permanente y a orientar la formación de otros para el logro progresivo de mayores niveles de calidad de vida.
- b) Convertir el conocimiento en potencial formativo a partir de la estructura, del contenido y del valor social y cultural de los saberes, en concordancia con la capacidad de conocer y con el contexto vital de los alumnos.
- c) Promover para sí y para otros, a través de la formación, los talentos que cada persona puede y debe construir y cultivar en beneficio propio y de su entorno.
- d) Contribuir con su profesión a crear visiones del mundo, de la vida y de sí mismo, gobernadas por los más altos valores humanos.

- e) Crear ambientes y situaciones pedagógicas que le permitan a él y al alumno, como sujetos de formación, autoconocerse e impulsarse hacia la comprensión y transformación de la realidad.
- f) Desarrollar y mantener una actitud de indagación que, enriquecida con teorías y modelos investigativos, permita la reflexión disciplinaria de la práctica educativa y el avance del conocimiento pedagógico y didáctico.
- g) Poseer mentalidad abierta frente a otras culturas, ser sensible y crítico ante la multiplicidad de fuentes de información universal y lograr el dominio pedagógico de los medios informáticos e interactivos modernos y de una segunda lengua.

Por otro lado el **DECRETO 1743 DE AGOSTO 3 DE 1994** es un importante aporte respecto a uno de los impactos de la Responsabilidad Social Universitaria, el Ambiental: “Por el cual se instituye el Proyecto de Educación Ambiental para todos los niveles de educación formal, se fijan criterios para la promoción de la educación ambiental no formal e informal y se establecen los mecanismos de coordinación entre el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio del Medio Ambiente”.

**Decreto 1229 de junio 29 de 1993.** Por el cual se reglamenta la Ley 30 de 1992 y se establece la conformación del CESU.

**Decreto 2627 de 1993.** Por el cual se establece el procedimiento para la devolución del impuesto a las ventas a las instituciones estatales u oficiales de educación superior.

**Ley 32 de 1936.** Sobre igualdad de condiciones para el ingreso a los establecimientos de educación.

## **DOCUMENTO DONDE EL CESU ESTABLECE LAS POLITICAS QUE DIRECCIONAN EL BIENESTAR UNIVERSITARIO**

**Acuerdo 03 del 21 De Marzo De 1995.** Por el cual se establecen las políticas de Bienestar Universitario en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 117 de la Ley 30 de 1992 y lo especifica como Políticas y Estrategias para la Educación Superior Colombiana "De la exclusión a la equidad": (Parte 1 2002-2006, Parte 2: 2006-2010)



## **NORMATIVIDAD INTERNA**

**Resolución 0776 del 13 de febrero de 2003.** Establece algunos programas de apoyo social estudiantil.

**Acuerdo 050 de 16 de diciembre de 2005.** Por el cual se establece el Estatuto Básico de Extensión de la Universidad Tecnológica de Pereira.

**Acuerdo 01 de 2011.** Crea la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Pereira.

## **ESTATUTO ADMINISTRATIVO (CAPÍTULOS VII Y VIII)**

Programas dirigidos a Docentes y administrativos: Incentivos y reconocimientos que se realizan atendiendo al estatuto administrativo y otras resoluciones

Reconocimiento de Empleado Distinguido, para quien realice aportes significativos al mejoramiento de los procesos administrativos, científico – técnicos o académicos de la Institución, mediante la presentación de proyectos relacionados con su área de desempeño y que tengan reconocimiento institucional.

Estímulos: Celebración de fechas especiales como estímulo al personal: día de la mujer, día de la secretaria, día del docente, día del jubilado, programa de preparación al retiro laboral, integración hijos de empleados, integración empleados

## **NORMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La Universidad Tecnológica de Pereira incluye en su misión y en el desarrollo de sus objetivos la formación integral tanto desde lo académico como desde el bienestar institucional, también tiene otros factores propios de los objetivos consagrados en la ley 30 de 1992 como la capacitación de sus profesionales para la investigación, el servicio social, desarrollando además labores de extensión social y solidaria, es un polo de desarrollo que busca la transmisión, transformación y aplicación del conocimiento, cuenta con acreditación de calidad en sus programas, certificación de calidad en el área administrativa tanto con la norma ISO como con la de Gestión Pública NTCGP 1000.

## PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

Se propone tener una mayor relación con el entorno, redimensionando los objetivos clásicos de: docencia, investigación, extensión, administración y bienestar, con los cuales se logró posicionar a la Universidad como una de las mejores del país, trascendiendo a siete nuevos objetivos renovados en su alcance: desarrollo institucional; cobertura con calidad en la oferta educativa; bienestar institucional; investigación, innovación y extensión; internacionalización de la Universidad; impacto regional; y alianzas estratégicas.

### 2.4 MARCO FILOSÓFICO

Tanto el enfoque del Bienestar como el de Responsabilidad Social, surgen de dos corrientes filosóficas del pensamiento, el individualismo y el holismo (comunitarismo y colectivismo).

La primera el Individualismo, da origen al enfoque propio del Bienestar, puesto que hace alusión al desarrollo moral, político, ideológico y libertario del individuo, esta concepción muestra de manera clara el equilibrio que debe existir entre la mente, el cuerpo y el espíritu, supone además la prioridad del propio desarrollo (nadie puede estar bien por usted, usted es el único capaz de potenciar su propio bienestar).

*“El individualismo es la concepción que destaca los valores del individuo frente a la sociedad: es decir, cada uno de nosotros somos individuos, pero al mismo tiempo vivimos en sociedad. La sociedad nos enmarca y dependemos de la sociedad mucho más de lo que creemos”<sup>22</sup>*

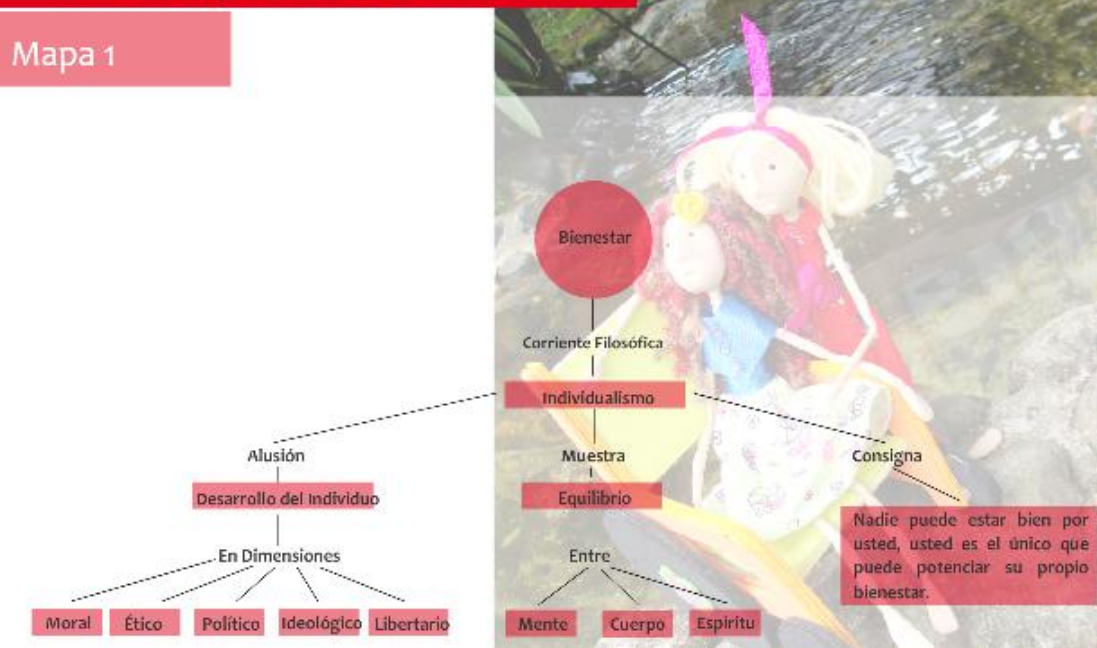
---

<sup>22</sup>[http://www.chascones.cl/documentos/doctrina/Individualismo\\_colectivismo\\_y\\_comunitarismo\\_Jaime\\_Castillo\\_Velasco\\_Algunas\\_nociones\\_generales.pdf](http://www.chascones.cl/documentos/doctrina/Individualismo_colectivismo_y_comunitarismo_Jaime_Castillo_Velasco_Algunas_nociones_generales.pdf). (12-VII-2011) 10:58am.

Jaime Castillo Velasco. Fue un abogado, filósofo, académico y político demócrata cristiano chileno, ministro de Estado.

# Enfoque Filosófico

Mapa 1



Fuente: Propia

La segunda, el holismo, permite el avance del enfoque de RS, pues aborda de manera sistémica el desarrollo de la sociedad, donde el todo es mayor que la suma de sus partes de tal manera que son sinérgicas e interdependientes.

Esta mirada surge de otras dos ramas: el colectivismo y el comunitarismo.

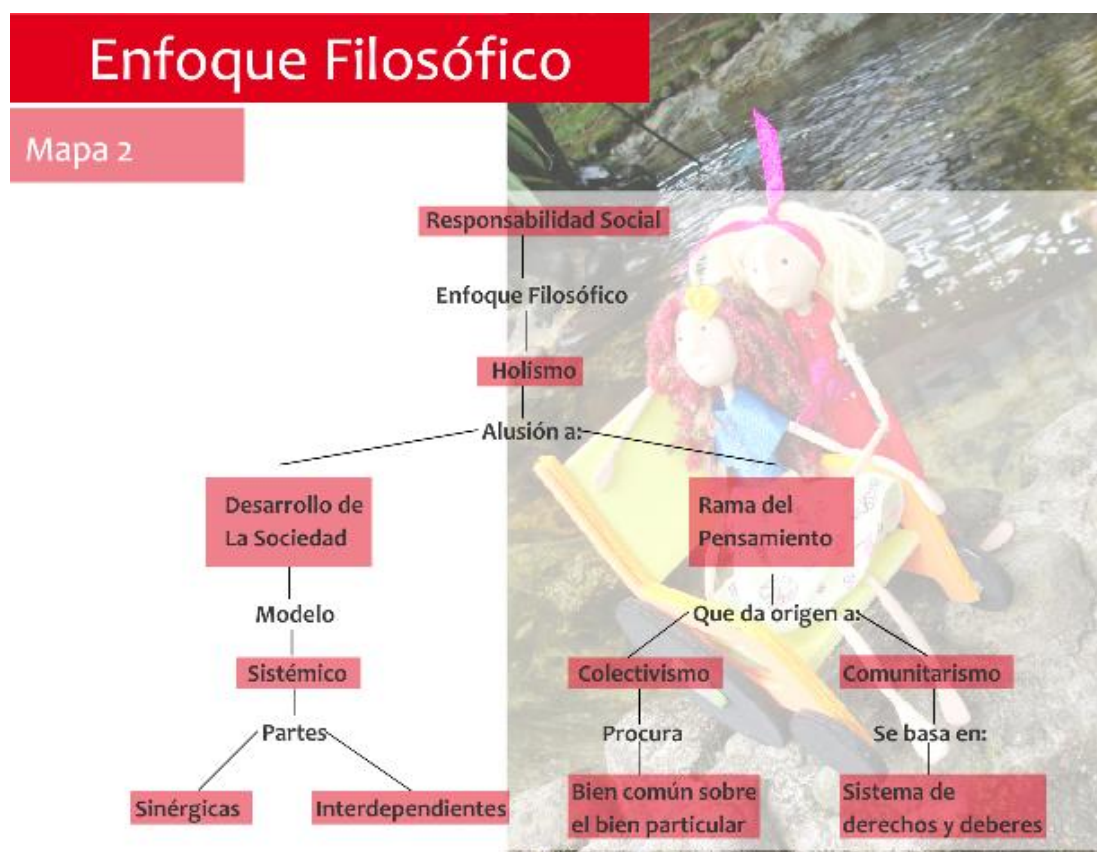
El colectivismo procura el bien común sobre el bien particular, mientras que el comunitarismo se basa en un sistema de derechos y deberes.

Las tres líneas (individualismo, colectivismo y comunitarismo) en sí mismas se oponen una a la otra; pese a ello se complementan en su propósito final de entender la filosofía del ser humano y la sociedad y con ella buscar caminos de desarrollo en un marco de realidad.

“El comunitarismo es una manifestación típica de las filosofías holísticas. En su caso, el holismo se manifiesta en la convicción de que los individuos pertenecen a un grupo concreto, cuyas formas de vida son radicalmente distintas a las de otros. Ese alma

mater comunitaria forja el carácter de las personas integradas en el grupo, que no puede ser comprendido salvo por referencia a él”<sup>23</sup>.

En este sentido, el comunitarismo es una manifestación de lo que se ha venido denominando colectivismo metodológico<sup>24</sup>.



Fuente: Propia

Bajo estas miradas, hablar entonces de bienestar y responsabilidad social universitaria es mostrar que pese a las diferencias de pensamientos y corrientes, existe una única intención natural y es precisamente la de garantizar la sostenibilidad del planeta y todo lo que en el coexiste.

<sup>23</sup> <http://www.ilustracionliberal.com/4/comunitaristas-y-antiliberales-lorenzo-bernaldo-de-quiros.html> (12-VII-2011)

11:41am  
<sup>24</sup> IDEM 23

Ambas corrientes del pensamiento se integran para aportar una nueva perspectiva que reivindica los principios básicos del ser humano y su interrelación con el medio político, social, económico y ambiental para la gobernabilidad ética sostenible con justicia social.

Esta condición es conocida como ciudadanía holística plenipotenciaria, esto quiere decir que las relaciones de la sociedad están dadas para la preservación de la convivencia, donde los ciudadanos al tiempo que tienen plenos poderes, también se encuentran limitados por términos del contrato social.



Fuente: Propia

## 2.5 MARCO SITUACIONAL

La Universidad Tecnológica de Pereira fue fundada el 4 de marzo de 1961, por el Doctor Jorge Roa Martínez, mediante la Ley 41 de 1958.

“Es una Institución de Educación Superior de Carácter Estatal, acreditada en Alta Calidad por el Ministerio Nacional de Educación, mediante Resolución N° 2550”<sup>25</sup>.

“Para el año 2010 la UTP contó con una población aproximada de 14.339 personas, entre las que se tiene: Estudiantes 12.968, administrativos (planta, transitorios, administradora de nómina) 463 y docentes (planta, transitorios, catedráticos) 908”<sup>26</sup>.

## ***MISIÓN INSTITUCIONAL***

Es una Universidad estatal vinculada a la sociedad y economía del conocimiento en todos sus campos, creando y participando en redes y otras formas de interacción.

Es un polo de desarrollo que crea, transforma, transfiere, contextualiza, aplica, gestiona, innova e intercambia el conocimiento en todas sus formas y expresiones, teniendo como prioridad el desarrollo sustentable en la eco región eje cafetero.

Es una Comunidad de enseñanza, aprendizaje y práctica, que interactúa buscando el bien común, en un ambiente de participación, diálogo, con responsabilidad social y desarrollo humano, caracterizada por el pluralismo y el respeto a la diferencia, inmersa en procesos permanentes de planeación, evaluación y control.

Es una organización que aprende y desarrolla procesos en todos los campos del saber, contribuyendo al mejoramiento de la sociedad, para formar ciudadanos competentes, con ética y sentido crítico, líderes en la transformación social y económica.

Las funciones misionales le permiten ofrecer servicios derivados de su actividad académica a los sectores público o privado en todos sus órdenes, mediante convenios o contratos para servicios técnicos, científicos, artísticos, de consultoría o de cualquier tipo afín a sus objetivos misionales.

## ***VISIÓN INSTITUCIONAL***

Universidad de alta calidad, líder al 2019 en la región y en el país, por su competitividad integral en la docencia, investigación, innovación, extensión y gestión para el desarrollo humano con responsabilidad e impacto social; inmersa en la comunidad internacional.

---

<sup>25</sup> <http://www.utp.edu.co/institucional/politicas.html> (25-VII-2011) 12:08pm

<sup>26</sup> <http://media.utp.edu.co/audienciapublica/archivos/informe-de-gestion/informe-de-gestion-2010.pdf> (13-VII-2011), 3:25pm

## ***POLÍTICAS INSTITUCIONALES***

La administración de la universidad adoptará como política la descentralización y la desconcentración.

La gestión universitaria en todas sus expresiones estará enmarcada en un proceso de planeación permanente. Todas las actividades realizadas en la universidad serán objeto de evaluación y sus resultados, serán aprovechados para mejorar permanentemente los procesos.

Los criterios y mecanismos para ingresar a la universidad como estudiante o como empleado, garantizarán la igualdad de oportunidades y la selección de los mejores aspirantes.

La inversión en la universidad estará determinada por el Plan de Desarrollo Institucional. La gestión universitaria realizará permanentemente programas de Bienestar para toda la comunidad universitaria. La oferta de programas académicos debe ser la consecuencia de una necesidad social. La actividad académica estará orientada a la articulación de la docencia con la investigación y la extensión.

El quehacer académico se encaminará a la consolidación de las comunidades académicas y del trabajo interdisciplinario. Promover las manifestaciones intelectuales y apoyar su divulgación. Asignar anualmente de su presupuesto recursos financieros acordes con las necesidades de los proyectos de investigación aprobados.

Relaciones permanentemente con el medio. Organizar y fortalecer los apoyos académicos. Garantizar el sistema de información universitaria. Mantener una comunicación permanente al interior de la universidad y de ésta con el medio.

## ***PROPOSITOS INSTITUCIONALES***

Trascender el modelo de universidad profesionalizante por el de universidad del saber donde la docencia, la investigación y la extensión propendan por el desarrollo integral del hombre y de la sociedad.

Trabajar por el mejoramiento permanente de la calidad académica. Fomentar el Bienestar Universitario y propiciar el Desarrollo Humano de todos los integrantes. Participar y promover diferentes procesos de desarrollo social para contribuir al mejoramiento de la sociedad.

Fomentar la participación de la comunidad universitaria. Incrementar la presencia de la universidad en el contexto regional, nacional e internacional.

Recuperar, fortalecer y conservar los valores culturales que propenden por el desarrollo de la sociedad.

Fomentar la cultura de la tradición escrita. Fomentar la interdisciplinariedad.

## 2.6 GLOSARIO

- **Accountability (Responsabilidad):** capacidad existente en todo sujeto natural o corporativo activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de los hechos que ha realizado en el ejercicio de su interacción con el entorno natural y social.
- **Bienes Primarios:** son los bienes que se pueden suponer deseables para todo ser humano racional, sean cuales sean los deseos más particulares de tal ser humano, aquellos que resultan útiles, sea cual sea el plan de vida determinado por una persona. Se trata, según J. Rawls de bienes sociales, tales como, el poder y las oportunidades vinculadas a las posiciones sociales, las bases sociales del respeto a uno mismo o del sentimiento personal de su propio valor, o incluso de los salarios y la riqueza, la salud, la inteligencia, la imaginación, derechos y las libertades públicas, valores sociales.
- **Deuda Social:** Obligación de reparar y satisfacer, por parte del estado y las empresas a la sociedad, a consecuencia del deterioro ó desequilibrio social, económico ó ambiental generado a causa de sus acciones.
- **Bienes Primarios:** son los bienes que se pueden suponer deseables para todo ser humano racional, sean cuales sean sus deseos más particulares, aquellos que resultan útiles, sea cual sea el plan de vida determinado por una persona. Se trata, según J. Rawls de bienes sociales, tales como, el poder y las oportunidades



vinculadas a las posiciones sociales, las bases sociales del respeto a uno mismo o del sentimiento personal de su propio valor, o incluso de los salarios y la riqueza, la salud, la inteligencia, la imaginación, derechos y las libertades públicas, valores sociales.

- **Ética:** Conjunto de valores, preceptos y normas que se establecen en una sociedad para orientar comportamientos autónomos basados en el juicio racional del individuo, fundamentado en la diferenciación de lo que es éticamente bueno o éticamente malo para el progreso y la evolución individual y grupal.
- **Vincular:** El Centro Vincular de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible es una iniciativa especializada en integrar la Responsabilidad Social como sistema de gestión. Contando con profesionales y una red de consultores e investigadores tanto en Chile como en otros países, que trabajan en asesoría integral en gestión de RS, formación, reportes de sostenibilidad bajo metodología GRI, calidad de vida laboral y aprovisionamiento responsable.
- **Indicadores de Responsabilidad Social:** Conjunto de datos e información cualitativa y cuantitativa que permiten evaluar el avance de la responsabilidad social a partir de los balances sociales institucionales, basados en metodologías estándar, de las cuales la más conocida es la GRI que involucra indicadores ambientales, económicos, sociales y de derechos humanos.
- **GRI:** Es una institución internacional independiente con sede en Ámsterdam, busca que la información de los balances sociales atienda los aspectos económicos, sociales y ambientales. Cuenta con la participación activa de agencias de Naciones Unidas, empresas, organizaciones no gubernamentales, consultoras, universidades y asociaciones de empresarios y se ha convertido en el estándar más utilizado y de mayor potencialidad de expansión.
- **Índice de Desarrollo Humano:** Proceso participativo de análisis de realidades, construcción de consensos y aplicación de políticas públicas para resolver problemas de Desarrollo Humano en sociedades determinadas. En esencia la información que se genera, se convierte en un índice que mide logros en cuanto a las capacidades humanas más básicas: vivir una vida más larga, tener conocimientos y disfrutar de un nivel de vida.

- **IDH AMPLIADO:** Versión del IDH desarrollada por el PNUD en el año 2000 para discriminar mejor el avance del Desarrollo Humano entre provincias y jurisdicciones, aportar indicadores que vayan más allá de la cobertura e información sobre variables más dinámicas que las originales como: a) **Vida larga y saludable:** Tasa de mortalidad por causas reducibles; b) **Acceso a Conocimientos:** sobre-edad escolar; porcentaje de respuestas correctas en las pruebas de matemática; y porcentaje de respuestas correctas en las pruebas de lenguaje c) **Vida Decente:** ingreso total familiar per cápita; tasa de empleo; y tasa de desempleo.
- **PNUD:** Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo que busca contribuir a la mejora de la calidad de vida de las naciones.
- **PIB:** El Producto Interno Bruto es una medida monetaria de la productividad de bienes y servicios de una nación o del promedio de sus personas y permite identificar el avance en el bienestar material del país ó de sus habitantes.
- **Población Vulnerable:** Grupos de personas que comparten una o varias características que de forma potencial o real les aleja de las oportunidades de desarrollo humano.
- **Buenas Prácticas Laborales:** En responsabilidad social se refiere a los comportamientos éticos de las organizaciones con sus empleados y en particular con el respeto a los derechos humanos y laborales.

### 3. DISEÑO METODOLÓGICO

Comprende los siguientes aspectos:

- Población o universo
- Muestra
- Tipo de investigación y de estudio.
- Delimitación del estudio
- Variables e indicadores
- Técnicas e instrumentos de recolección de información
- Procesamiento y análisis de la información
- Productos a generar

#### 3.1 POBLACIÓN O UNIVERSO.

**UNIVERSO** El Universo del Estudio está compuesto por la Universidad Tecnológica de Pereira.

#### 3.2. MUESTRA.

Vicerrectora de Responsabilidad Social y Bienestar universitario

#### 3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DE ESTUDIO.

Cualitativo, descriptivo, enfoque de sistematización mediante el modelo de árbol. (Encaminado a salvaguardar la memoria histórica del proceso de constitución de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario de la UTP).

#### 3.4 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

- **Espacial**

La sistematización se desarrolla en la Universidad Tecnológica de Pereira, ubicada en la Vereda la Julita, municipio de Pereira, Risaralda (Colombia).

- **Demográfica**

Se asume como población el 100% de los funcionarios de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.

La población de la VRSYBU, se reconoce por ser el grupo administrativo más grande de la Universidad vinculado a una dependencia, en él se encuentran

Profesionales de múltiples disciplinas (Psicólogos, Ingenieros, Trabajadores Sociales, Médicos, Odontólogos, Licenciados, Comunicadores Sociales, entre otros), lo que la hace rica en la intervención interdisciplinaria.

- **Temática:**

Sistematización de una experiencia de creación y puesta en marcha de una unidad administrativa dentro de una Organización.

- **Temporal**

12 meses a partir del momento de iniciación, hasta la finalización del trabajo

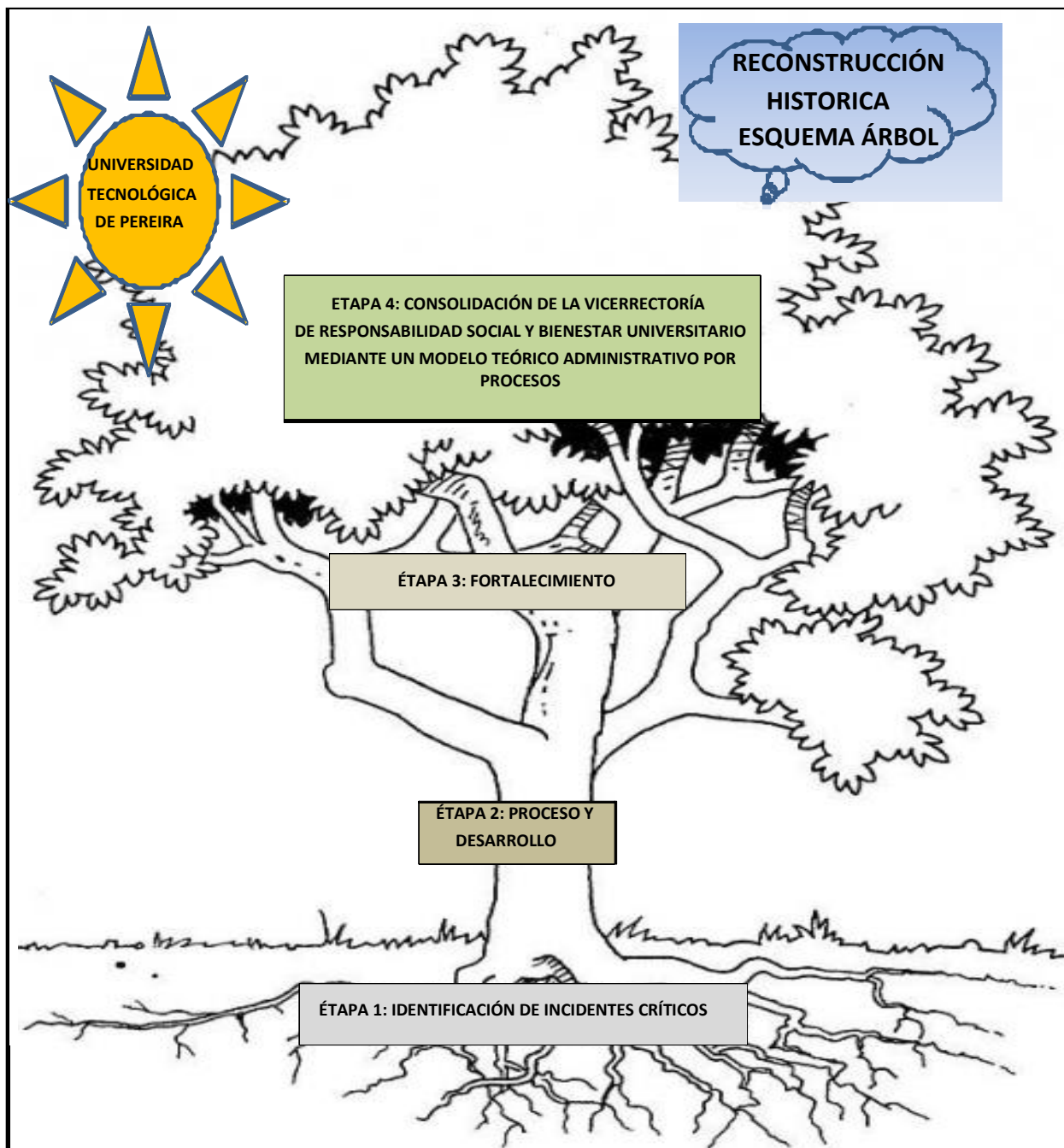
### **3.5 EJES DE LA SISTEMATIZACIÓN (*Categorías de análisis*)**

- *Bienestar Universitario*
- *Responsabilidad Social*

Se emplea la metodología de sistematización participativa, mediante el modelo de árbol, donde de manera amplia se presenta la reflexión, descripción, análisis y documentación de un proceso continuo que permite el monitoreo de los resultados e impactos.

En este sentido se determinan actividades formales, informales o estructuradas de un determinado proyecto, desde el análisis objetivo y subjetivo, mediante la participación y la abstracción de hechos y fenómenos acaecidos.

Gráfico 2. Etapas de la sistematización



Fuente: Propia

**Tabla 1. Etapas que abarca la sistematización de la experiencia**

<b>PUNTO DE INICIO ANTECEDENTES</b>
<b>Años previos al 2009 Bienestar Universitario</b>
<p><i>Declaración en mesas de trabajo:</i>  <i>Bienestar Institucional en el Plan de Desarrollo Institucional:</i>  <i>“El Bienestar implica a toda la comunidad universitaria, no es exclusivo de la dependencia, funcionarios y programas de Bienestar Universitario”, implica además los procesos de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Deserción.</i></li> <li>• <i>Responsabilidad Social.</i></li> </ul> <p><i>Es un objetivo transversal a todas las dependencias y programas académicos de la Universidad.</i>  <i>Consignas declaradas en las Actas de trabajo. (Ver actas PDI plan de Desarrollo Institucional <a href="http://www.utp.edu.co/pdi/diagnostico_bienestar.htm">http://www.utp.edu.co/pdi/diagnostico_bienestar.htm</a> )</i></p>
<b>DESARROLLO DE LA SISTEMATIZACIÓN</b>
<b>Meses comprendidos entre enero de 2009 y noviembre de 2010 Mesas de trabajo, asesorías, consultorías y acciones encaminadas a la Consolidación de la VRSYBU</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Direccionamiento estratégico Bienestar Plan de Desarrollo.</i></li> <li>• <i>Universidad Tecnológica De Pereira-CSU- Acuerdo N° 1 del 19 de febrero de 2010 del Consejo Superior- Secretaria General-Pereira 2010, Por medio del cual se crea el cargo Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario</i></li> <li>• <i>Formulación de Proyectos y Planes Operativos consignados en el Plan de Desarrollo Institucional.</i></li> </ul>
<b>PUNTO FINAL</b>
<b>Noviembre del año 2010 Constitución de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario por procesos</b>
<i>Descripción de los procesos, panorama actual, panorama deseable.</i>

### **3.6 INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

La recolección de información se desarrolló mediante talleres participativos y relatorías de los mismos, entrevistas, revisión documental, conferencias y actas de reuniones por equipos.

**Tabla 2. Plan de sistematización**

Momento (s)		Etapa	Fecha	Carga Horaria
Pre.	Definir punto de partida	1. Identificación de incidentes críticos	Años 2009 2010	Tiempos libres de los investigadores y horarios asignados por el asesor
1	Delimitación de la experiencia			
2	Recopilación de información	2. Proceso y desarrollo		
3	Descripción de la experiencia			
4	Análisis crítico de la experiencia			
5	Resultados de la sistematización y sustentación argumentativa	3. Fortalecimiento		
6	Redacción del documento final, con conclusiones	4. Consolidación de la Vicerrectoría De Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con un modelo teórico administrativo por procesos		
Post.	Edición de la publicación e impresión			
1	Socialización y retroalimentación			
¿Quiénes?		Investigadores y asesor		

### 3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La Información fue analizada de acuerdo a las siguientes categorías.

#### ETAPA 1, IDENTIFICACIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS (AÑOS 2006 AL 2010).

**Años 2006 a 2008.** El Bienestar visto como una dependencia que realiza actividades y satisface las necesidades inmediatas de los integrantes del entorno universitario especialmente estudiantes.

El Bienestar que resuelve y se encarga de lo que en otras dependencias no es posible resolver ya que trabaja con base en las dimensiones del ser humano desde una mirada



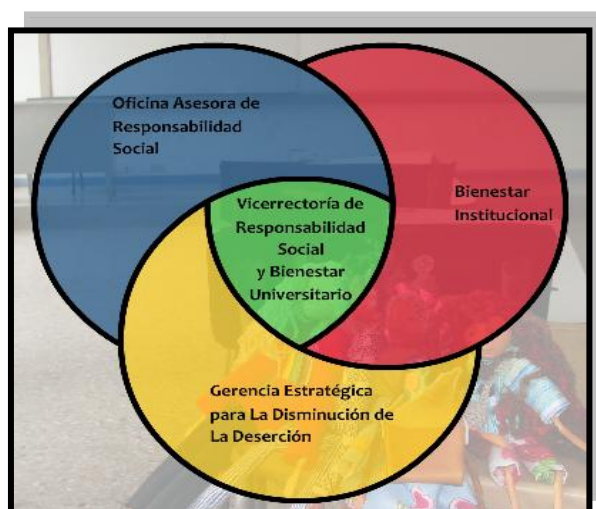
clásica asistencialista y una mirada teórica de las necesidades humanas (Escala y/o pirámide de Maslow y matriz de necesidades y satisfactores de Manfred Max Neef), lo cual limita al Bienestar a un campo de acción referido a la administración de problemáticas humanas y satisfactores de necesidades del individuo en toda su estructura orgánica, psicológica y social.

(Actas reunión de líderes y actas de reunión de equipos).

**Años 2008 a 2009.** Al estar el Bienestar Universitario ubicado en la escala orgánica y jerárquica de la Universidad como una sección de servicios estudiantiles, se limitan los escenarios de posicionamiento crítico en los espacios públicos y políticos de la universidad, generando un desarrollo contenido, ya que la exigencia del medio interno y externo desborda la capacidad administrativa y de respuesta de la sección de Bienestar.

Por ello se fortalecen las dos oficinas de apoyo y acompañamiento institucional que dan soporte a la política social de la Rectoría (Gerencia estratégica para Disminuir la Deserción y la oficina de Responsabilidad Social como asesora directa de la política social), no obstante desde allí se movilizan otro tipo de necesidades, fundamentan su quehacer desde la estadística y el seguimiento de datos en el tema de deserción y retención estudiantil y la gestión externa para generar alianzas y articular procesos con el medio especialmente los gremios y el sector gubernamental.

En este sentido se presentan nuevas exigencias y retos a la dependencia del Bienestar que en si misma cuenta con un recurso limitado desde lo económico hasta lo comprendido en talento humano y tecno factos.



Fuente: Propia

Por otra parte se presenta duplicidad en los procesos y ausencia de reconocimiento de impacto de las actividades desarrolladas por la dependencia de Bienestar, la Oficina de Gerencia Estratégica para Disminución de la Deserción y la Oficina Asesora de la Política Social Responsabilidad Social.

Impulsados por esta dinámica desde la Rectoría y la Vicerrectoría Administrativa, se define una mesa de expertos cuya misión era estudiar no solo la factibilidad sino desarrollar la propuesta de reforma al Bienestar y constitución de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario para ser validada en la nueva estructura institucional. Conformaron dicha mesa para el grupo de análisis, el Ingeniero William Ardila y la Ingeniera Diana Patricia Gómez Botero como delegados de la Rectoría, por planeación participó la Ingeniera Luz Ángela Marín, por investigaciones el Dr. Samuel Ospina, por la Vicerrectoría Administrativa participaron el Vicerrector Fernando Noreña Jaramillo, la Jefe de Sistemas Diana Patricia Jurado, El Jefe de Financiera Jairo Narváez, Jefe de Personal Gloria Román Soto, Jefe de Servicios y de Calidad Luz Dary Osorio y la Jefe de Bienestar Universitario Gloria Lucía López, como asesores expertos se contó con la participación del Ingeniero William Ospina Garcés y la Ingeniera Luzvian Saray Rubio, el resultado final de la mesa fue un documento escrito llamado “Propuesta de estructuración de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario” el cual fue presentado y avalado en el primer Consejo Superior del año 2010.

(Actas del diagnóstico y planeación, Capítulo 3 Bienestar Institucional, mesa de trabajo y actas Comité de Bienestar).

**Años 2009 a 2010.** Requerimientos del contexto externo desde los impactos y aportes al desarrollo social de la comunidad (UNESCO, políticas internacionales y nacionales de educación superior, ley 30 y lineamientos de ASCUN para el Bienestar y las áreas de extensión universitaria).

Lo que genera, demandas de atención en proyectos de impacto y bienestar social por parte de la academia, la administración, los egresados, jubilados, padres de familia, empresas y gremios, sector gubernamental y comunidad en general, así como la necesidad de involucrar el desarrollo del bienestar en la agenda científica y movilización social del conocimiento.

Estos requerimientos de planeación con enfoque prospectivo dieron pie a la vinculación de agentes internos y externos en el proceso de desarrollo institucional por lo que el Bienestar se pensó desde la integralidad institucional, orientada hacia el cambio social

sostenible, al desarrollo humano sostenible con principios, derechos y deberes en donde la libertad y la justicia comprometen a todos tanto en su requerimiento y estructuración como en su desarrollo e implementación.

El propósito final de este ejercicio consiste en conseguir una: Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario implementada, facilitando la formación integral, el desarrollo social e intercultural y el acompañamiento institucional desde un enfoque administrativo por procesos.

(Direccionamiento estratégico y proyectos institucionales, Capítulo 3 Bienestar Institucional, Plan de Desarrollo Institucional *La universidad que tienes en mente 2008 – 2019*, Informes Sociales y de Gestión años 2006 al 2010 Rectoría – Planeación, proceso de trabajo con asesores externos, Ingenieros Luís Ernesto Salinas, William Ospina Garcés y Orlando Galeano).

## **ETAPA 2, PROCESO Y DESARROLLO (AÑOS 2009 AL 2010).**

**Año 2009.** Recopilación de la información.

- Revisión documental con trazabilidad histórica y temporal.
- Reconstrucción de experiencias vividas (Fotos, videos, entrevistas no estructuradas, libros, documentos oficiales).
- Reuniones con expertos, equipos de trabajo, asesores y actas.
- Informes de gestión y desarrollo de actividades de las tres dependencias.
- Acta de acuerdo CSU, N° 01 del 19 de febrero 2010, Por medio del cual se crea el cargo Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario
- Planes y proyectos referenciados en el Plan de Desarrollo Institucional.

**Año 2010.** Acta de acuerdo CSU, N° 01 del 19 de febrero 2010, Por medio del cual se crea el cargo Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.

- Planes y proyectos referenciados en el Plan de Desarrollo Institucional al 2019.

### **ETAPA 3, FORTALECIMIENTO (AÑO 2010).**

**Año 2010.** Ubicación de la nueva Vicerrectoría de RSYBU en el mapa de la estructura orgánica institucional (Sistema integrado de gestión de la calidad).

### **ETAPA 4, CONSOLIDACIÓN DE LA VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO DESDE LA PROPUESTA DE UN MODELO POR PROCESOS (AÑOS 2010 A 2011).**

Propuesta enfoques conceptuales y modelo de procesos y procedimientos.

#### 4. DIAGNÓSTICO OBTENIDO.

A continuación se presentan los resultados del trabajo de campo y el panorama observado, después del mismo.

##### 4.1 ETAPA 1: IDENTIFICACIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS (años 2006 al 2010).

**AÑOS 2006 a 2008.** El Bienestar según el ACUERDO NÚMERO 00011 DEL 2 DE JULIO DE 1984 en el numeral 6,5 se consideraba una *Sección de Servicios Estudiantiles* cuyo interés y objeto principal se centraba en la prestación de servicios de papelería, deportivos, recreativos, médicos y odontológicos, equipos, escenarios deportivos, suministro de medicamentos y materiales.

Debía realizar actividades artísticas y culturales, proponer a la Vicerrectoría Administrativa las política y programas de intervención, elaborar el anteproyecto de presupuesto para los programas y actividades de bienestar, promover y fortalecer el intercambio regional y nacional de expresiones artísticas, recreativas y deportivas con otras entidades, siendo observable una orientación a los servicios, a tal punto que los informes de gestión buscaban el posicionamiento y la masificación de cada servicio, prácticamente realizando una demanda inducida.

En 1995 mediante el ***Proyecto Educativo Institucional*** se formula el objetivo: Desarrollar un sistema de Bienestar Universitario, orientado a dignificar el hombre, preservar sus derechos fundamentales, elevar su calidad de vida y mejorar las condiciones de trabajo, recreación, estudio, investigación y docencia en la universidad.

A partir de la reforma institucional del 2001 en la cual se formula el objetivo ***N 5 BIENESTAR UNIVERSITARIO INTEGRAL QUE DIGNIFIQUE AL HOMBRE Y MEJORE SU CALIDAD DE VIDA***, se perfila un bienestar que comienza a condensar sus áreas en 5 fundamentales, en las cuales se agruparon los servicios de atención que prestaba.

- Área de Educación y Formación
- Área de Apoyo Social Orientado a los Estudiantes
- Área Cultural
- Área de Deporte y Recreación
- Área de Salud Integral

- Área de Salud Ocupacional.

Posteriormente se presenta una transformación de la estructura organizacional por servicios a una estructura funcional por áreas como aparece en el informe al Consejo Académico de mayo de 2000.

El intento de realizar un Modelo de Administración por Procesos que involucraba dos objetivos fundamentales que integraban en un mismo trabajo a varias áreas del Bienestar, generó el desarrollo de una mirada amplia y holística de las situaciones que en la dependencia se intervenían, así entonces queda conformado:

- Formación Integral, como elemento central de todas las acciones del bienestar y
- Prevención Integral, que involucraba al menos dos áreas: la de Deportes - Recreación y Salud.

Para el año 2002 se incluyó en el ***Plan de Desarrollo Institucional***, el objetivo N° 4 con 6 proyectos, procurando el diseño de planes por dependencias académicas y administrativas en un intento de trabajo en red descentralizado, mejoramiento del clima organizacional y reconocimiento institucional mediante la inducción a la Universidad.

Tal propósito fue respaldado por el CSU mediante la expedición del Acuerdo No. 12, del 4 de diciembre del año 2004, por medio del cual se crea el Fondo Patrimonial para el Financiamiento de los Programas de Bienestar Universitario.

Siguiendo la línea de formación, la dirección central de la Institución convencida que es “deber de la universidad formalizar, apoyar e impulsar la formación ciudadana y la convivencia social como parte fundamental del proceso educativo y de responsabilidad social recogida en la misión institucional”<sup>27</sup> publica el Acuerdo N°51 del Consejo Superior Universitario, expedido el 16 de diciembre del año 2005, mediante el cual adopta la Política Institucional para la Formación en Cultura Ciudadana y Convivencia Social, liderada por Bienestar Universitario.

**ESTRUCTURA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO UTP: 2001 A 2008. Misión.**  
Facilitar el desarrollo integral en lo físico, emocional, intelectual, espiritual, cultural y

---

<sup>27</sup> [www.utp.edu.co/comutp/archivos/documentos/83716AcuerdoCNo.C51.doc](http://www.utp.edu.co/comutp/archivos/documentos/83716AcuerdoCNo.C51.doc) (26-VII-2011) 5:22pm

social de toda la comunidad universitaria, hacia un mejoramiento del ser humano y su calidad de vida.

**Visión.** Una cultura del bienestar consolidada como un sistema eficiente y adecuado operando en y desde todas las instancias universitarias.

### **Estrategias Orientadoras**

1. Promoción y educación permanente sobre el bienestar y la cultura preventiva.
2. Evaluación permanente de las necesidades de la comunidad en esta materia y generación de respuestas satisfactorias a las mismas.
3. Evaluación y retroalimentación integral de los programas y actividades del bienestar.
4. Optimización del uso de los canales de comunicación y sistemas de información en beneficio de la cultura del bienestar universitario (web, periódico, cartelera, emisoras).
5. Gestión eficiente de recursos ante organismos nacionales e internacionales.
6. Generación de espacios propicios adecuados, y de escenarios pertinentes para el desarrollo de estos programas.
7. Calidad en el servicio.

### **Políticas del bienestar universitario**

- Solicitar para el funcionamiento del bienestar universitario, lo establecido en la norma legal como es el 2% del presupuesto anual de funcionamiento de la universidad tecnológica de Pereira conforme a la ley 30 de 1992.
- Realizar procesos de inducción y educación para los empleados de la universidad tecnológica de Pereira en torno al nuevo enfoque del bienestar universitario para concienciar a la comunidad universitaria.
- Los programas, proyectos y actividades dirigidos a la comunidad universitaria, debe cubrir la integridad del individuo y que permita la formación permanente del mismo.
- Realizar periódicamente evaluación de las actividades realizadas.
- Impulsar programas de prevención, educación y formación en salud, cultura, deporte y recreación, promoción social y conservación de los escenarios deportivos, predios universitarios, edificaciones y demás bienes muebles e inmuebles de la universidad.
- Promover la práctica deportiva y recreativa para toda la comunidad universitaria.
- Procurar la creación de actitudes solidarias y de respeto por la persona.  
Realizar programas para posibilitar la relación entre el desarrollo del saber y el bienestar.
- Desarrollar programas para que los procesos académicos y las relaciones interpersonales contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida.

- Contar con medios eficientes de difusión de los programas, con miras a lograr una mayor cobertura y participación.
- Realizar contactos y convenios con las entidades estatales y entidades sin ánimo de lucro encargadas de realizar programas de bienestar, con el objeto de contratar servicios tendientes a mejorar el nivel de vida de la comunidad universitaria en general.
- Asistir profesionalmente a la comunidad universitaria en áreas de salud integral, promoción y desarrollo social, deporte y recreación, cultura, educación y formación.
- Apoyar el deporte competitivo exigiendo marcas mínimas y niveles técnicos aceptables para participación de eventos locales, regionales y nacionales.
- Reestructurar el deporte formativo dentro de los programas académicos de la universidad.
- Generar recursos con la venta de servicios; en los programas de extensión.
- Apoyar a los mejores representantes de las expresiones artísticas y culturales de la comunidad universitaria, en eventos locales, regionales y nacionales.
- Impulsar la investigación en la cultura y divulgación, en el desarrollo social, en el deporte y la recreación y en la salud integral, con el fin de orientar los programas de bienestar del futuro.
- Crear espacios dentro de la programación académica y la jornada laboral que permitan la participación real de todos los estamentos en las actividades y los programas organizados por bienestar universitario.

## **Objetivos**

- Orientar sus acciones a promover las formas de expresión de la sensibilidad, la afectividad y todo tipo de comunicación simbólica, fortalecer valores autóctonos y desarrollar el folclor, la apreciación y aptitudes artísticas y estimular el conocimiento de otras culturas.
- Formular políticas y ejecutar programas que propendan por la formación integral, mediante el desarrollo de estrategias educativas y formativas al interior de los programas académicos con cada uno de los estamentos que componen la comunidad universitaria.
- Fomentar la participación sana en la práctica deportiva y recreativa, el aprovechamiento del tiempo libre, y crear una cultura ecológica ambiental.
- Desarrollar, ejecutar y fortalecer programas y servicios tendientes a mejorar la calidad de vida de los diferentes estamentos que conforman la comunidad universitaria a través de estrategias que permitan atender las necesidades individuales y colectivas del desarrollo humano integral.
- Brindar servicio espiritual a la comunidad universitaria para contribuir a la formación integral del ser humano.
- Realizar actividades que propendan por la recuperación y/o promoción de la salud física, oral y mental de la comunidad universitaria, buscando condiciones de salud



adecuadas para el desarrollo de las actividades académicas y para la formación como personas integrales.

- Promover y fortalecer patrones de vida saludable que contribuyan a la formación de individuos con capacidad de decisiones conscientes, responsables, que aporten en la transformación y construcción de una sociedad mejor.
- Promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, mediante la realización de programas de prevención y promoción, educación en salud.
- Propender por una buena salud de los miembros de la Comunidad Universitaria a través de la actividad física controlada, la investigación y la educación permanente.
- Asesorar, coordinar los apoyos logísticos para la realización de todos los eventos institucionales programados por las dependencias académico administrativo, con el fin de contribuir al logro de una buena imagen corporativa.

Durante los años 2006 y 2007 tanto el comité de Bienestar Universitario como las directivas de la institución inician una revisión profunda de la estructura, y someten a deliberación el quehacer misional de la dependencia, es por ello que durante este periodo se introdujo el término Institucional, en un intento por generar una responsabilidad compartida sobre las acciones del bienestar, dando paso así a una visión que comprometía a toda la Universidad en los procesos de formación integral.

También se introdujo el concepto de Desarrollo Humano al tiempo que se asumió una concepción holística pero limitada del individuo; se promovieron conceptos como cultura del bienestar, de lo cual quedó el programa radial ***Hacia una Cultura del Bienestar*** concentrando la atención sobre los procesos de transformación; sin embargo el foco de interés seguía centrado en las gestiones del Bienestar al interior de la Universidad y se seguía pensando poco en las variables externas.

**AÑOS 2008 A 2009.** La Universidad Tecnológica de Pereira en cabeza del Rector, Ingeniero Luís Enrique Arango Jiménez, busca la participación activa en el medio circundante mediante la vinculación de los sectores gremiales y gubernamentales de la región, con el propósito de trabajar por un desarrollo educativo bajo principios de equidad y justicia social, con la intención de generar cobertura a sectores apartados tanto a nivel nacional como regional, por ello para el año 2003 inicia las gestiones pertinentes para fortalecer la política social de la Universidad como iniciativa de la Rectoría.

En este marco durante el año 2004 aborda la estrategia ***Sillas Vacías*** y posteriormente ***PAE Zonas Apartadas*** que buscaba formar maestros para el País provenientes de regiones de frontera donde los jóvenes tenían pocas posibilidades de acceso a la educación superior, logrando el apoyo de organizaciones estatales como las Alcaldías

de los municipios de Nuquí, Providencia y San Andrés, no obstante la única Alcaldía que mantuvo su compromiso con los estudiantes fue Providencia.

De manera paralela a este trabajo, se llevó a cabo el Pleno Nacional de Bienestar Universitario en Paipa 2003 que trató las **Propuestas sobre Principios, Criterios y Políticas Nacionales de Bienestar Universitario** en el cual se definieron como principios necesarios para el desarrollo del Bienestar la formación integral, la transversalidad y la construcción de comunidad, con criterios de universalidad, equidad, corresponsabilidad, sostenibilidad, reciprocidad y pertinencia fundamentados en la investigación, idoneidad y conectividad, en dichos campos se definieron las rutas para el desarrollo de políticas de intervención desde la responsabilidad social.

Esta coincidencia entre las propuestas de desarrollo del Bienestar y el nuevo enfoque de Responsabilidad Social confluyen en un momento ideal y propicio para que la Universidad fortalezca su política social desde la creación y presentación oficial del organismo asesor en el tema.

La naturaleza de este organismo se enmarcaba en estar adscrito a la Rectoría de la Universidad Tecnológica de Pereira buscando ejercer como referente de trabajo las funciones de la Universidad con el medio, teniendo un enfoque prioritario en lo social que permitiera optimizar los diferentes recursos de la institución en este propósito.

Con la Misión de: Acompañar todos los procesos de R.S que se desarrollan en la Universidad, las comunidades locales, regionales, nacionales e internacionales, mediante la formación de profesionales del saber, asesorando al medio y contribuyendo al crecimiento y desarrollo de la región y de la nación.

Y con la Visión de: Ser el ente articulador líder dentro de la institución en compromiso y desarrollo social ante el medio.

De ahí que la Rectoría avalara la promoción de una cultura institucional de responsabilidad social universitaria buscando el posicionamiento del concepto en la región y con él la formulación y gestión de proyectos de cooperación internacional, realización de convocatorias y procesos de selección para nuevos estudiantes beneficiados mediante el Programa Sillas Vacías y PAE.

Posteriormente la iniciativa se amplía hacia la creación, seguimiento y mantenimiento tanto de los programas para los estudiantes que ya se encontraban vinculados, como para estudiantes provenientes de los municipios del propio Departamento de Risaralda, es así que para el II semestre del año 2008 se da inicio al programa de Risaralda

Profesional en convenio con la Gobernación del Risaralda y las Alcaldías, posteriormente se suma ATRANSEC.

La propuesta durante el año 2009 llegó a cubrir también a población estudiantil víctimas de minas antipersonales y desplazados por la violencia, lo cual implicó una mayor gestión de recursos que permitiera el fortalecimiento de los programas y la administración de los mismos, en esta medida durante todo el proceso se presentó un trabajo articulado entre la oficina asesora de RS y la dependencia de Bienestar Universitario haciendo posible la sostenibilidad de los programas y por supuesto los estudiantes que se encontraban acogidos por los mismos.

Bajo estas miradas de integración, se dieron otros programas durante el año 2009 encaminadas a realizar intervención social externa, como el acompañamiento a procesos de formación ambiental, entrega de sillas de ruedas otorgadas por la Fundación Liliana Gaviria, acompañamientos educativos, bonos de matrícula, entre otros.

Así mismo se procura la vinculación activa de la Gerencia Estratégica para Disminuir la Deserción, oficina asesora de la Rectoría constituida durante el año 2005 y que de manera previa pero independiente, venía realizando trabajos de intervención social, pues buscaba disminuir los indicadores de deserción que más afectaban a la Universidad especialmente desde las variables económicas, de salud, físicas, psicológicas, académicas, familiares, de convivencia, por hábitos de consumo, por hábitos alimenticios y nutricionales, uso del tiempo libre, carga laboral y otras responsabilidades.

La estrategia para disminuir la deserción, en un inicio, realizó un seguimiento profundo a los estudiantes desertores y en riesgo de deserción que se encontraban vinculados a las carreras de la institución mediante técnicas estadísticas, los resultados obtenidos y presentados sorprendieron a todos, ya que prematuramente se pensaba que los estudiantes desertaban mayoritariamente por condiciones económicas.

Por esta razón tanto Bienestar como la Oficina de Responsabilidad Social concentraban sus esfuerzos en promocionar programas que atendieran esta problemática particularmente, pero cuando se socializa el primer informe oficial por parte de la Gerencia para la Disminución de la Deserción en el mes de abril del año 2007 a las directivas, docentes y administrativos de la Institución, se muestra que la causa que genera mayor deserción en la UTP es porque la carrera no gustó (no cumplió sus expectativas) ó se dio cuenta que su vocación era otra, con un 26.6%.

A continuación se puede ver las causas y sus porcentajes, presentadas en el informe de avance.

**Tabla 3. Causas y sus porcentajes de la deserción**

<b>CAUSA</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>La carrera no le gusto (no cumplió sus expectativas) ó se dio cuenta que su vocación era otra</b>	<b>26.2</b>
<b>Dificultades económicas (para transporte, comida, libros, fotocopias, salidas de campo, etc.)</b>	<b>22.1</b>
<b>Problemas de rendimiento académico y no estaba preparado para ese tipo de carrera</b>	<b>18.3</b>
<b>Cambio de prioridades de lo académico a lo laboral</b>	<b>9,3</b>
<b>Por enfermedad</b>	<b>5,1</b>
<b>Otras causas</b>	<b>4,5</b>
<b>Viaje al exterior</b>	<b>3,2</b>
<b>Embarazo</b>	<b>2,8</b>
<b>Por la pérdida de tiempo (paros y huelgas)</b>	<b>2,5</b>
<b>Problemas familiares (familia, pareja)</b>	<b>2,5</b>
<b>Depresión y baja motivación</b>	<b>2,2</b>
<b>Dificultades con la metodología de enseñanza de los profesores</b>	<b>1,5</b>
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Informe presentado por la Oficina de la Gerencia Estrategia para Disminuir la Deserción, Abril de 2007, presentación en power point.

Bajo esta nueva mirada, se da un giro completo a las estrategias sociales, y aunque se sostienen por ser la segunda causa en prioridad de deserción, se construye dos redes de trabajo articulado, la primera el **Observatorio Académico** que acompañado por la Vicerrectoría Académica, las decanaturas y las direcciones de programa pretendía fortalecer las competencias matemáticas, de lectoescritura y demás que competen a la enseñanza, en este punto se integró Bienestar Universitario desde la provisión de monitores sociales y otros monitores que además de tener un excelente rendimiento académico, también tuviesen competencias sociales y necesidades económicas para ser vinculados como tutor par amigo; la estrategia consistía en que el estudiante tutor no solo le reforzará las áreas del conocimiento débiles al estudiante desertor o en

riesgo, sino que también pueda acompañarlo desde la afectividad, la motivación y la integración a la vida universitaria.

Igual proceso se generó desde la constitución de tutores académicos, función que era cumplida por docentes de las carreras cuyos educandos estuviesen en riesgo de deserción, la dinámica funcionaba igual que la de los tutores estudiantes.

En tal medida los criterios de atención tanto académicos como sociales, se centraron en el tema vocacional, de orientación y motivación, por tanto, la Gerencia promueve la construcción del Observatorio Social, siendo precisamente este, el puente que uniría las tres instancias, Bienestar Universitario, Oficina de Responsabilidad Social y Gerencia para la Disminución de la Deserción. Bajo esta mirada se proyecta un trabajo coordinado para el año 2008 y se atiende con prioridad en todos los servicios de la Institución especialmente los de bienestar a aquellos estudiantes que eran reportados como desertores o que estaban en riesgo.

Bienestar realiza el acompañamiento desde todo el respaldo socioeconómico y de monitorias para las tutorías, mientras que Responsabilidad Social inicia la gestión de recursos para la atención prioritaria de dichos casos, se ofrecen además programas de atención vocacional y acompañamiento psicopedagógico mediante estrategias de aprendizaje.

En cuanto a la causal de deserción por condiciones económicas las tres instancias, iniciaron entre los años 2008 y 2009 un trabajo de intervención directa que condujo a la generación de reprocesos, lo que estaba agotando tanto los recursos financieros como al talento humano responsable de las acciones de intervención, cuando los entes instituciones se percatan de ello, toman medidas tendientes a dinamizar los procesos y solventar los gastos de inversión.

La primera muestra de ello, consistió en que se exigió de manera formal un trabajo de Cooperación entre las Oficinas de Responsabilidad Social, Bienestar Universitario y Gerencia para Disminuir la Deserción, de ahí que para el año 2008 se desarrollarán las primeras reuniones tendientes a sincronizar el proceso de atención para casos de estudiantes que solicitasen los apoyos socioeconómicos, la revisión del proceso y los criterios a seguir y dependencias involucradas.

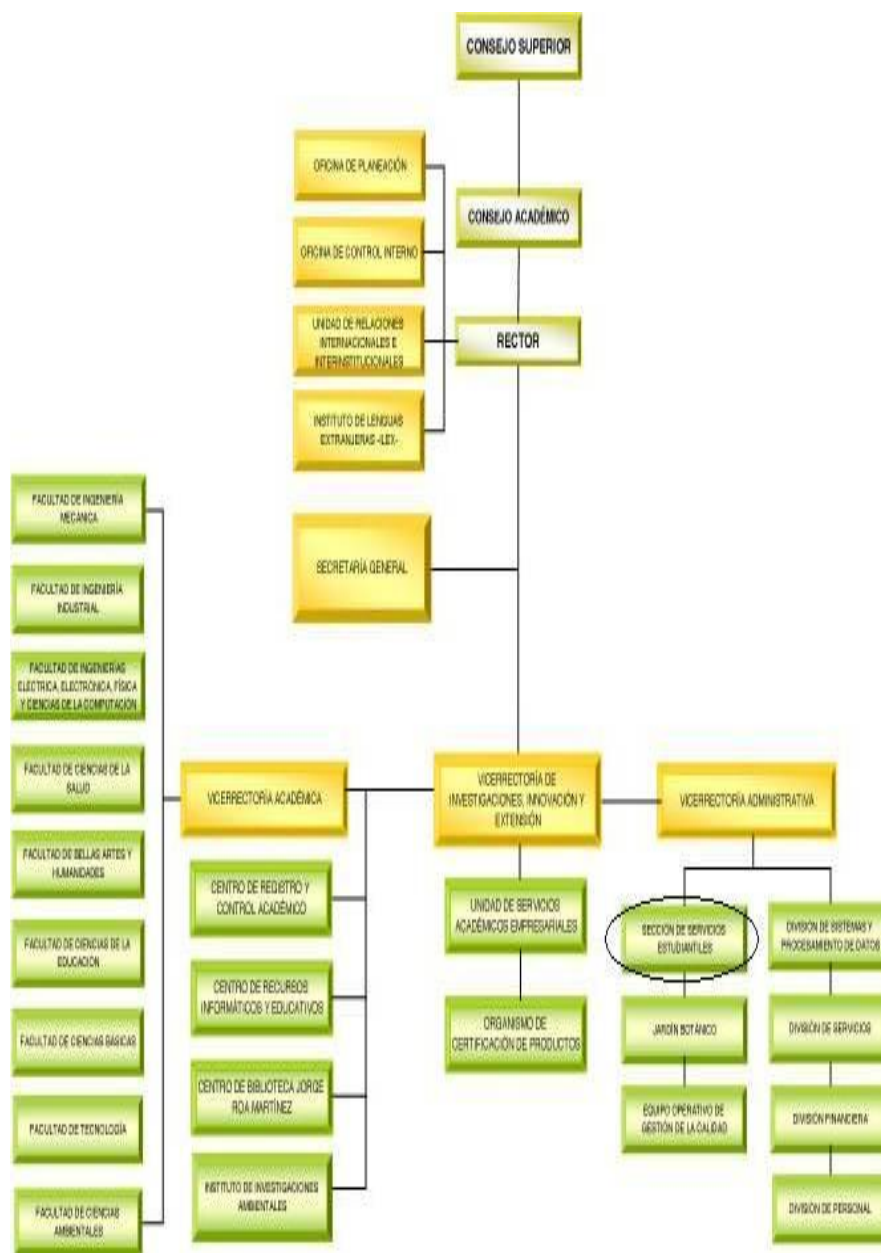
La dinámica de articulación trajo consigo el fortalecimiento de programas como el **Plan Padrino, La Precooperativa Multiactiva de Estudiantes**, los créditos y acompañamiento económico para estudiantes.

Estos acontecimientos advierten una nueva mirada más amplia tanto del concepto como de los procesos de intervención del Bienestar, reconociendo tanto a la dependencia como a sus funcionarios la importancia que tiene para la Universidad no solo sus aportes ideológicos, sino sus acciones encaminadas a la consecución de profesionales formados integralmente, atendidos de manera digna en el claustro durante su proceso formativo y conscientes de su responsabilidad para con la humanidad.

De allí que las autoridades de la Universidad, concluyeran en el año 2009 la necesidad de integrar las tres instancias, con el propósito último de dar una posición acorde al quehacer de la dependencia de Bienestar, la Oficina Asesora de Responsabilidad Social y la Gerencia para la Disminución de la Deserción, coincidiendo en que no solo eran procesos de acompañamiento, asesoría y atención, sino que también juegan un rol vital en la toma de decisiones y las acciones de alta dirección.

A continuación se muestra la posición jerárquica que ocupaba Bienestar en el organigrama institucional, para el caso ni Responsabilidad Social, ni la Gerencia para Disminuir la Deserción aparecen registradas ya que cumplían el papel de oficinas asesoras de la Rectoría.

**Figura 7. Organigrama Universidad Tecnológica de Pereira**



**Fuente:** <http://media.utp.edu.co/informacion-institucional/archivos/organigrama/organigramautp.pdf>  
(27-VII-2011) 11:05am

**AÑOS 2009 A 2010.** En el marco de competitividad de la Universidad, Bienestar Universitario empezó a trabajar su figura de direccionamiento estratégico administrativo por procesos desde el año 2003 cuando la Institución en procura del mejoramiento continuo decide certificar sus 21 procesos administrativos en alta calidad con las normas NTC ISO 9001-2000 y GP 1000.

Esta acción voluntaria, condujo a la dependencia hacia la caracterización de sus procesos y de la población que venía interviniendo, además de formular sus proveedores, entradas, proceso y salidas y con ellas, determinar las fuentes de información y el manejo de la misma.

El equipo de trabajo que para la época del 2003 contaba con 45 personas contratadas tiempo completo y medio tiempo, no solo realizó los diagnósticos necesarios, sino que también en compañía de asesores practicantes de la Facultad de Ingeniería Industrial levantó el mapa de procesos y procedimientos de las 5 áreas de la dependencia (Formación Integral, Asistencia Social y Espiritual, Deportes, Salud y Cultura), así como el manual de procesos y procedimientos de la jefatura de la Sección.

Una vez organizada la dependencia, se procede a levantar el mapa de riesgos, así como las acciones correctivas, preventivas y de mejora de cada área.

Posteriormente se vincula al trabajo institucional para la construcción del sistema de quejas y reclamos y el diseño de los procedimientos para la evaluación de desempeño laboral.

El sistema empieza a funcionar y con él, se abre un panorama de acercamiento mediático con la población objeto de intervención, se estructura entonces para toda la Universidad el **Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos** e informes de satisfacción de usuarios.

Para el año 2005 la Universidad Tecnológica de Pereira obtiene la acreditación institucional de alta calidad mediante la Resolución 2550 del 30 de junio de 2005 por un periodo de siete años, dada la recomendación del Consejo Nacional de Acreditación.

Durante el periodo comprendido entre los años 2006 y 2007 Bienestar realiza ajuste a sus manuales de procesos y procedimientos involucrando actividades de responsabilidad social y estrategias para prevenir la deserción.



El primer ejercicio de procedimientos se dio como una prueba piloto, no obstante los resultados positivos de estos, poco a poco se filtraron en la cultura organizacional y se abordó la temática ya no como un intento de perfilar la organización de la Dependencia sino como un modelo a seguir por todos y cada uno de los integrantes del equipo, por ello en Junio 21 del año 2007, se le otorga públicamente a Bienestar Universitario una placa de reconocimiento especial por su trabajo durante el proceso que hizo posible la certificación.

Tabla 4. Los procesos y procedimientos que se determinaron entre los años 2003 y 2007

<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS BIENESTAR UNIVERSITARIO 2003 – 2007</b>		
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>N° DE MANUAL DE FUNCIONES DETERMINADO</b>
<b>Apoyos Logísticos y Administrativos</b>	1. Desarrollo de los procesos internos de Bienestar Universitario.	1 Cargo de Jefe de sección.
<b>Actividad Administrativa</b>	1. Comité de Bienestar Universitario. 2. Informes. 3. Licitaciones y auditorias. 4. Presupuesto y avances. 5. Requerimientos internos. 6. Solicitud de órdenes de servicio. 7. Venta de actividades. 8. Protocolo Institucional.	3 Cargos de Auxiliares. 1 Cargo técnico
<b>Apoyo Socioeconómico</b>	1. Apoyo matricula antiguos. 2. Apoyo a estudiantes. 3. Estímulos de integración. 4. Inducción padres de familia. 5. Subsidio matricula nuevos.	3 Cargos profesionales.
<b>Capellanía</b>	1. Capellanía	1 Cargo – Convenio
<b>Cultura y Divulgación</b>	1. Cine Club. 2. Cursos libres. 3. Difusión de eventos. 4. Equipos de Amplificación. 5. Implementos deportivos y culturales. 6. Noche cultural. 7. Organización de eventos culturales. 8. Promoción cultural.	1 Cargo Profesional.
<b>Club de la Salud</b>	1. Evaluaciones para la Condición Física. 2. Actividad Física Terapéutica. 3. Mantenimiento de la Condición Física. 4. Técnicas de Relajación	1 Cargo Técnico Administrativo.

**Continuación** Tabla 4. Los procesos y procedimientos que se determinaron entre los años 2003 y 2007

<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS BIENESTAR UNIVERSITARIO 2003 – 2007</b>		
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>N° DE MANUAL DE FUNCIONES DETERMINADO</b>
Educación y Formación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyos formativos.</li> <li>2. Capacitación Administrativa.</li> <li>3. Capacitación docente.</li> <li>4. Conferencias y foros.</li> <li>5. Inducción docente y administrativa.</li> <li>6. Inducción de alumnos.</li> <li>7. Apoyo al proceso de selección el personal de planta.</li> <li>8. Apoyo al proceso de selección el personal transitorio.</li> <li>9. Prevención integral.</li> <li>10. Programas de Formación.</li> <li>11. Proyectos Financiados por el Fondo de Bienestar universitario del ICFES.</li> <li>12. Taller de preparación para la vida profesional y ciudadana.</li> <li>13. Talleres de desarrollo humano.</li> </ol>	1 Cargo Profesional
Salud Integral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asistencia Médica y odontológica.</li> <li>2. Auditoria a terceros.</li> <li>3. Carnetización.</li> <li>4. Citología.</li> <li>5. Enfermería y Urgencias.</li> <li>6. Póliza Colectiva de Accidentes Escolares.</li> </ol>	2 Auxiliares administrativos0.  3 Médicos 2 Odontólogos 1 Enfermera auxiliar 2 Psicólogas
Salud Ocupacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización del Panorama de Riesgos.</li> <li>2. Cronograma de Actividades.</li> <li>3. Ficha Toxicológica.</li> <li>4. Dotación de Elementos de Protección.</li> <li>5. Vigilancia Epidemiológica.</li> <li>6. Talleres de Prevención.</li> <li>7. Elaboración de la Historia Ocupacional.</li> <li>8. Valoraciones Ocupacionales.</li> <li>9. Apoyo al Plan y a la Plan Brigada de Emergencia.</li> <li>10. Accidentes Laborales.</li> <li>11. Análisis de Incapacidades y Accidentes Laborales.</li> </ol>	1 Enfermera auxiliar
Deportes	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Deporte académico.</li> <li>13. Deporte de competencia.</li> <li>14. Deporte recreativo.</li> <li>15. Organización de eventos deportivos.</li> <li>16. Recreación y uso del tiempo libre.</li> </ol>	<b>1 Profesional</b> <b>2 Técnicos</b> <b>9 Instructores</b>

Continuación Tabla 4. Los procesos y procedimientos que se determinaron entre los años 2003 y 2007

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS BIENESTAR UNIVERSITARIO 2003 – 2007		
PROCESO	PROCEDIMIENTOS	N° DE MANUAL DE FUNCIONES DETERMINADO
OTRAS CONTRATACIONES POR ORDENES DE SERVICIO		
Apoyo Cultura Ciudadana y Convivencia Social		1 O.S – MT
Auditoria de Servicios		1 O.S – T.C
Instructor de Danzas		1 O.S - MT
Médicos de reemplazo		2 O.S - MT
Psicóloga de apoyo		1 O.S – MT
Instructores de deportes		4 O.S - MT
Instructores club de la salud y Cultura y Divulgación por horas		8 O.S por Horas

Fuente: propia

Durante el proceso de afinamiento realizado en los años 2007 – 2009, se realizaron reformas a los procesos y procedimientos quedando estructurados de la siguiente manera:

**Tabla 5 Procesos y procedimientos**

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS BIENESTAR UNIVERSITARIO 2007 – 2009	
PROCESO	PROCEDIMIENTOS
Apoyos Logísticos y Administrativos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentación y correspondencia.</li> <li>2. Comité de Bienestar Universitario.</li> <li>3. Informes de gestión y desempeño de BU.</li> <li>4. Solicitud de órdenes de servicios.</li> <li>5. Difusión de eventos.</li> <li>6. Programa de presupuesto.</li> <li>7. Solicitud de requerimientos internos.</li> <li>8. Avances y órdenes de comisión.</li> <li>9. Proyectos financiados por el fondo de BU del ICFES u otras entidades.</li> <li>10. Licitación de servicios adjudicados</li> <li>11. Interventoría de proyectos y servicios adjudicados a terceros.</li> </ol>

Continuación Tabla 5 Procesos y procedimientos

<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS BIENESTAR UNIVERSITARIO 2007 – 2009</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Asistencia Social y Espiritual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bancos de información laboral de vivienda y/o alimentación.</li> <li>2. Recepción de solicitudes.</li> <li>3. Adjudicación del beneficio.</li> <li>4. Seguimiento y control.</li> <li>5. Capellanía.</li> <li>6. Estímulos e integración.</li> </ol>
Intercambios Universitarios	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seleccionados deportivos UTP.</li> <li>2. Promoción cultural.</li> <li>3. Organización de eventos deportivos.</li> <li>4. Organización de eventos culturales y apoyo cultural a facultades y escuelas.</li> </ol>
Macro Proceso Prevención Integral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enfermería y urgencias</li> <li>2. Sub-proceso: asistencia médica, odontológica y psicológica (procedimientos: apertura de historias, prestación del servicio, remisión y/o formulación, elaboración de estadísticas).</li> <li>3. Campañas de prevención.</li> <li>4. Citología.</li> <li>5. Sub-proceso: club de la salud (procedimientos: evaluaciones para la condición física, actividad física terapéutica, mantenimiento de la condición física, técnicas de relajación).</li> <li>6. Póliza colectiva de accidentes escolares.</li> <li>7. Sub-proceso: salud ocupacional (Procedimientos: actualización del panorama de riesgos, dotación de, elementos de protección, ficha toxicológica, vigilancia, epidemiológica, talleres de medicina preventiva, elaboración de la historia ocupacional, valoraciones ocupacionales, apoyo al comité de salud ocupacional y de emergencia, accidentes laborales, análisis de incapacidades y accidentes laborales).</li> </ol>

Continuación Tabla 5 Procesos y procedimientos

<b>PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS BIENESTAR UNIVERSITARIO 2007 – 2009</b>	
<b>PROCESO</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Macro Proceso Formación Integral</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación administrativa.</li> <li>2. Clima Organizacional.</li> <li>3. Conferencias, foros y seminarios.</li> <li>4. Sub-proceso: Deporte formativo (Procedimientos: Programación de clases, registro de novedades, desarrollo del curso y entrega de notas, programación de clases, registro de novedades, desarrollo del curso y entrega de notas).</li> <li>5. Sub-proceso: Inducción de estudiantes nuevos. (Procedimiento: Planeación y Programación, Preparación de Talleres, Apertura y Recorrido, Ejecución y Evaluación).</li> <li>6. Sub-proceso: Formación cultural (procedimientos: Planeación y Programación de Cursos Libres, Ejecución, Control y Evaluación).</li> <li>7. Inducción Docente y Administrativa.</li> <li>8. Sub-proceso: Inducción de padres (Procedimiento: Planeación y Programación, Preparación y Ejecución).</li> <li>9. Taller de preparación para la vida profesional y ciudadana.</li> <li>10. Talleres de Desarrollo Humano.</li> <li>11. Asesoría a la División de Personal en Procesos de Selección de Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales.</li> <li>12. Carnetización.</li> <li>13. Protocolo Institucional.</li> </ol>
<b>Recreación y Uso del Tiempo Libre</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Deporte Recreativo.</li> <li>2. Noche Cultural.</li> <li>3. Cine Club, Cuentería y Luna de Locos.</li> <li>4. Préstamo de Equipos de Amplificación.</li> <li>5. Préstamo de Implementos Deportivos y Culturales.</li> <li>6. Préstamo de Escenario Deportivos.</li> </ol>
<b>Estos procesos y procedimientos contaron con el diseño de 23 manuales de funciones para los cargos contratados específicamente de manera directa por la universidad (planta y transitorios).</b>	

Fuente: propia

A partir de las reformas estructurales acaecidas entre los años 2009 y el presente 2011, el mapa de procesos y procedimientos ha ido cambiando paulatinamente preparando el camino para la reestructuración total de la Sección de Servicios Estudiantiles, la Oficina Asesora de Responsabilidad Social y la Gerencia para la Disminución de la Deserción.

En este punto las tres instancias inician un trabajo que pretende configurar los procesos y procedimientos orientados hacia los resultados misionales de la Institución, no obstante la Gerencia Estratégica para Disminución de la Deserción se aparta del mismo

y es así como para el año 2009, Bienestar Universitario y Responsabilidad Social generan una alianza estratégica de la cual surge como resultado inicial, la integración de los procesos de formación deportiva, cultural y la formación para el desarrollo humano y la responsabilidad social en un solo.

En esta dinámica, la investigación, la medición, la sistematización, la evaluación y el control de la información se asume desde la gestión del conocimiento.

Los procesos de promoción en salud se abordan desde la promoción de la vida saludable, lo cual da mayor relevancia a la gestión administrativa desde el fortalecimiento de la Responsabilidad Social Universitaria, es por ello que el Sub-proceso de Salud Ocupacional es trasladado a la Vicerrectoría Administrativa.

Enmarcadas las instancias en una política de calidad y eficiencia se generan una nueva reforma al mapa de procesos y procedimientos, siendo posible su reestructuración luego de ser aprobado el cargo de Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario el 19 de febrero de 2010, mediante el Acuerdo N° 01 del 19 de febrero 2010.

Luego de este paso, el primer cambio estructural se hace visible es en el mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad, y en donde alguna vez aparecía Bienestar Universitario como un proceso de apoyo, hoy se encuentra la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.

A continuación se evidencian los procesos y procedimientos con los cuales se cuenta actualmente y que están siendo estudiados y ajustados a la realidad de la Vicerrectoría en pro de actualizar entre otras cosas el mapa de la estructura orgánica de la UTP.

**Tabla 6 Procesos y procedimientos 2009**

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
SECCIÓN DE SERVICIOS ESTUDIANTILES, BIENESTAR UNIVERSITARIO 2009	
PROCESO	PROCEDIMIENTOS
Apoyos Logísticos y Administrativos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Documentación y correspondencia.</u></li> <li>2. <u>Comité de Bienestar Universitario.</u></li> <li>3. <u>Informes de gestión y desempeño de Bienestar Universitario.</u></li> <li>4. <u>Difusión de eventos.</u></li> <li>5. <u>Programa de presupuesto.</u></li> <li>6. <u>Solicitud de requerimientos internos.</u></li> <li>7. <u>Elaboración de Proyectos.</u></li> <li>8. <u>Licitaciones de servicios adjudicados.</u></li> <li>9. <u>Interventoría de proyectos y servicios adjudicados a terceros.</u></li> <li>10. <u>Elaboración de Convenios.</u></li> <li>11. <u>Solicitudes de Ordenes de Servicio.</u></li> <li>12. <u>Solicitudes de Ordenes de Comisión.</u></li> <li>13. <u>Solicitudes de Resoluciones.</u></li> <li>14. <u>Solicitudes de Avances y Otros Pagos.</u></li> </ol>
Asistencia Social y Espiritual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Reliquidación de matrícula.</u></li> <li>2. <u>Bono alimenticio.</u></li> <li>3. <u>Monitoria social.</u></li> <li>4. <u>Bono estudiantil de matrícula – Estudiantes antiguos y nuevos.</u></li> <li>5. <u>Bono de Donaciones Estudiantiles.</u></li> <li>6. <u>Pago Adelantado de Matrícula.</u></li> <li>7. <u>Vinculación al Servicio Médico.</u></li> <li>8. <u>Autorización para ventas.</u></li> <li>9. <u>Banco de Información Laboral, Vivienda y/o Alimentación.</u></li> <li>10. <u>Proyectos de proyección social estudiantil.</u></li> <li>11. <u>Proyecto de Formación en cultura ciudadana.</u></li> <li>12. <u>Estímulos e Integración.</u></li> <li>13. <u>Planeación, programación y ejecución inducción de padres de familia y acompañamiento a la asociación de madres y padres de familia.</u></li> </ol>

Continuación Tabla 6 Procesos y procedimientos 2009

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
SECCIÓN DE SERVICIOS ESTUDIANTILES, BIENESTAR UNIVERSITARIO 2009	
PROCESO	PROCEDIMIENTOS
Formación Integral	<b>1. Deporte formativo:</b> <u>a. 136-DFO-01 - Programación de clases</u> <u>b. 136-DFO-02 - Registro de novedades</u> <u>c. 136-DFO-03 -Desarrollo de cursos y entrega de notas.</u> <b>2. Formación Cultural:</b> <u>a. 136-FCU-01 - Planeación y programación de cursos libres</u> <u>b. 136-FCU-02 - Ejecución, control y evaluación de cursos libres</u> <b>3. Inducción estudiantes nuevos:</b> <u>a. 136-IEN-01 - Planeación y Programación de la Semana de Adaptación a la Vida Universitaria</u> <u>b. 136-IEN-02 - Preparación de talleres, apertura y recorrido</u> <u>c. 136-IEN-03 - Ejecución y evaluación inducción estudiantes</u> <b>4. Intercambios Universitarios:</b> <u>a. 136-IUI-01 - Seleccionados Deportivos UTP</u> <u>b. 136-IUI-02 - Promoción Cultural</u> <u>c. 136-IUI-03 - Organización de Eventos Deportivos</u> <u><b>d. 136-IUI-04 - Organización de Eventos Culturales y apoyo a Facultades y Escuelas</b></u>
	<b>5. Otros:</b> <u>a. 136-CSF-01 - Conferencias, foros y seminarios</u> <u>b. 136-IDA-01 - Inducción docente administrativa</u> <u>c. 136-TDH-01 - Talleres de desarrollo humano</u> <u>d. 136-TPC-01 - Taller de preparación para la vida profesional y ciudadana</u> <u>e. 136-TSV-01 - Taller de símbolos y valores institucionales</u> <u>f. 136-ADP-01 - Asesoría a personal en temas relacionados con la selección de empleados públicos y trabajadores oficiales</u> <u>g. 136-CAR-01 - Carnetización</u> <u>1. 136-PIN-01 - Protocolo Institucional</u>



Continuación **Tabla 6 Procesos y procedimientos 2009**

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
SECCIÓN DE SERVICIOS ESTUDIANTILES, BIENESTAR UNIVERSITARIO 2009	
PROCESO	PROCEDIMIENTOS
Prevención Integral	<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Asistencia Médica y Odontológica: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <u>Apertura de Historia médica y odontológica</u></li> <li>b. <u>Servicio de Salud Integral</u></li> <li>c. <u>Elaboración de estadísticas</u></li> <li>d. <u>Atención de urgencias a toda la Comunidad Universitaria</u></li> </ul> </li> <li>3. Club de la Salud: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <u>Evaluaciones para la condición física</u></li> <li>b. <u>Actividad física terapéutica</u></li> <li>c. <u>Mantenimiento de la condición física</u></li> <li>d. <u>Técnicas de relajación</u></li> </ul> </li> <li>4. Otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <u>Toma de citologías</u></li> <li>b. <u>Campañas de prevención</u></li> <li>c. <u>Enfermería y urgencias</u></li> <li>d. <u>Póliza colectiva de accidentes escolares</u></li> </ul> </li> <li>5. Promoción de la salud y prevención de la enfermedad: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <u>Aseguramiento de Estudiantes en el Sistema de Seguridad Social en Salud</u></li> <li>b. <u>Programas de Promoción y Prevención</u></li> <li>c. <u>Manejo de Información sobre el aseguramiento y los indicadores de Salud de la Comunidad Universitaria</u></li> <li>d. <u>Búsqueda de información sobre las condiciones de salud de los estudiantes</u></li> <li>e. <u>Monitoreo a Indicadores operativos de proyectos del PDI y apoyo en la facilitación del equipo para el desarrollo de los mismos</u></li> </ul> </li> </ul>
Recreación y Uso del Tiempo Libre	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Deporte recreativo</u></li> <li>2. <u>Noche Cultural</u></li> <li>3. <u>Cine club, cuentería y luna de locos</u></li> <li>4. <u>Préstamo de equipos de amplificación</u></li> <li>5. <u>Préstamo de implementos deportivos y/o culturales</u></li> <li>6. <u>Préstamo de escenarios deportivos</u></li> </ul>

**Fuente:** <http://appserver.utp.edu.co:7780/calidad/faces/paginas/documentos/bienestar/procBienestar.jsp>  
(28-VII-2011).

Bajo esta dinámica las tres instancias terminan de integrar sus esfuerzos en el marco de construcción participativa del **Plan de Desarrollo Institucional**, el cual se valió de la metodología prospectiva para trabajar el futuro deseado e ideal de la UTP y en él, la construcción colectiva tanto de la filosofía, como de los planes, programas, componentes y proyectos concernientes al Bienestar Universitario.

Con la formulación del PDI y la conformación de las mesas temáticas por objetivo durante el año 2006, con una participación activa para la mesa de Bienestar Institucional de 41 personas de toda la comunidad Risaraldense y mediante la formulación del documento oficial aprobado por el CSU en el año 2008, se da pie a la reformulación del objetivo de Bienestar quedando con el nombre de Bienestar Institucional, con tres variables, Formación integral, Desarrollo social e intercultural y Acompañamiento Institucional, las cuales rigen en la actualidad.

A partir de estas, se definen 13 sub-variables con sus respectivos indicadores estratégicos, tácticos y operativos, modelo que realiza un aporte significativo al nivel de representatividad de la sección, dado que en la mesa temática participan activamente diferentes sectores internos y externos.

Por su rigurosidad técnica, es de resaltar que estas variables abordan de manera integral al individuo, a la comunidad y a las acciones institucionales para el acompañamiento, cuadro que a continuación se presenta.

**Tabla 7. Variables del direccionamiento estratégico del objetivo n° 3 bienestar institucional del PDI aprobado en el año 2008**

Nombre Mesa Temática	Variables y subvariables		Indicador
<b>4. Bienestar Institucional</b>	4,1 Formación integral	Dimensión Psicológica	Desarrollo de la personalidad
		Dimensión biológica	Condiciones físicas y hábitos saludables
		Dimensión social	Participación y autogestión en el mejoramiento de las interacciones sociales de la comunidad
		Dimensión espiritual	Espiritualidad y trascendencia
		Dimensión ambiental	Dimensión ambiental en los programas académicos y de capacitación
			Percepción ambiental
		Dimensión ética	Desarrollo de principios y valores institucionales

Nombre Mesa Temática	Variables y subvariables	Indicador
		Promoción de los derechos
	Reconocimiento a la diversidad	Inclusión de características individuales y grupales
	Perspectiva de género	Equidad de género en el que hacer universitario
	Inversión social con equidad	Equidad en la inversión del capital humano social y financiero
4,3 Acompañamiento Institucional	Adaptación e integración a la vida Universitaria	Adaptación a la comunidad universitaria
	Sentido de pertenencia	Pertenencia por estamento
	Acompañamiento integral para la permanencia y egreso	Redes sociales de apoyo
		índice de retención
		Promedio de duración de estudios por programa académico
		participación en actividades de preparación para el egreso

El trabajo de la mesa se desarrolló con la siguiente dinámica:

SESIONES BIENESTAR INSTITUCIONAL			
No sesiones	Horas sesiones	Promedio de asistencia	Integrantes mesa
22	52	23	41

REUNIONES PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	
No reuniones PDI Total	Horas Reuniones Total
67	147

## **Conceptos estratégicos definidos:**

**Formación Integral:** Fortalecida en la comunidad universitaria y orientada hacia el desarrollo humano, desde las dimensiones psicológica, biológica, social, espiritual, ambiental y ética.

**Dimensión psicológica:** Comunidad universitaria en mejoramiento continuo desde los componentes afectivo, cognitivo y emocional, propiciando el desarrollo de competencias individuales y colectivas.

**Dimensión biológica:** Comunidad universitaria con conocimientos, actitudes y comportamientos coherentes con estilos de vida saludables y universidad que promueve la salud.

**Dimensión social:** Comunidad universitaria con sentido de compromiso y responsabilidad social, que construye y participa en redes sociales, propiciando desarrollo, autogestión y convivencia.

**Dimensión espiritual:** Comunidad universitaria que respeta la libre expresión y práctica de la espiritualidad y trascendencia de sus integrantes, dentro del marco institucional.

**Dimensión ambiental:** Comunidad Universitaria formada en la cultura de la relación existente entre el ser humano con el entorno natural y construido, hacia el logro del desarrollo sostenible.

**Dimensión ética:** Comunidad universitaria que se identifica, reconoce y practica los principios y valores institucionales.

**Desarrollo social e intercultural:** Comunidad universitaria democrática, incluyente, equitativa y comprometida con su desarrollo social e intercultural.

**Garantía de los derechos fundamentales, políticos, sociales, colectivos y del ambiente y el cumplimiento de los deberes:** Universidad caracterizada por el reconocimiento y promoción del ejercicio de los derechos y los mecanismos de participación ciudadana – establecidos en la Constitución Política Colombiana – para la construcción de ciudadanía, en cumplimiento de las normas institucionales.

**Reconocimiento a la diversidad:** Comunidad universitaria valorada e incluida, desde las particularidades y singularidades de los diferentes grupos que la integran.

**Perspectiva de género:** Comunidad universitaria con perspectiva y equidad de género implementadas en la dinámica institucional.

**Inversión social con equidad:** Comunidad universitaria con balance social que refleja distribución equitativa del capital humano, social y financiero.

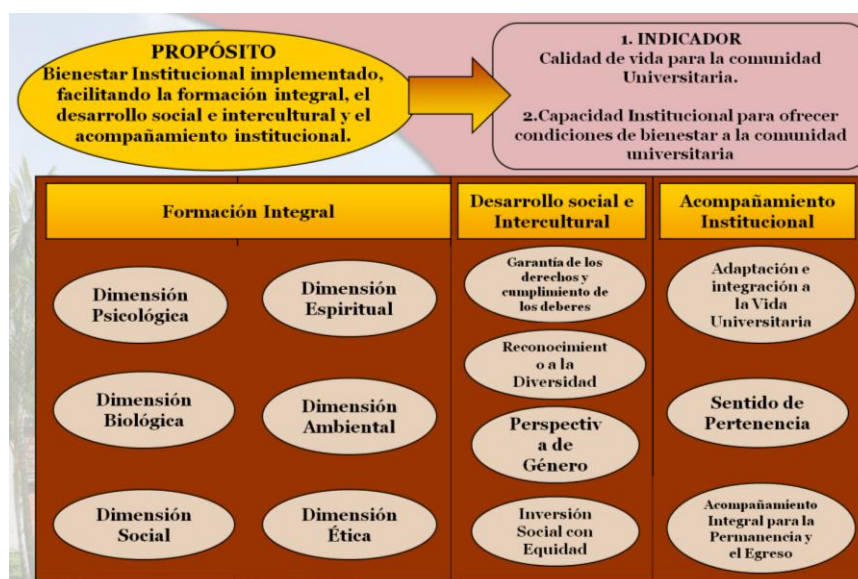
**Acompañamiento institucional:** Comunidad universitaria adaptada, integrada, con sentido de pertenencia y preparada para la permanencia y el egreso, mediante el acompañamiento institucional recibido en las diferentes etapas de la vida universitaria.

**Adaptación e integración a la vida universitaria:** Comunidad universitaria interactuando en un entorno psicosocial favorable, con un mejor desempeño de sus roles en la institución.

**Sentido de pertenencia:** Comunidad universitaria identificada y comprometida con los principios, valores y políticas establecidos en la misión y visión institucionales.

**Acompañamiento integral para la permanencia y el egreso:** Comunidad universitaria beneficiada por acciones institucionales establecidas para hacer gratificante y productiva su permanencia y egreso.

**Grafico 3 Propósito y componentes**



Bajo esta mirada, tanto Responsabilidad Social como la Gerencia Estratégica para Disminución de la Deserción quedan integradas con proyectos claros y definidos tendientes al logro del propósito de Bienestar, es así como Deserción pasa a ser reconocido como *proyecto antideserción de la UTP* y Responsabilidad Social asume desde el año 2009 hasta el año 2010 la administración del componente socioeconómico para dicho proyecto.

En este último año, se traspasa parte de la administración del recurso a la Vicerrectoría Académica, quien queda delegada de la administración de los tutores y todo lo concerniente a las asesorías y el componente académico, así entonces la Actual Vicerrectoría de RSYBU, queda solo con la responsabilidad del componente social y la gestión comunicativa.

El resultado del trabajo generó una orientación de áreas integradas bajo la mirada de un único interés, ***La Gestión Educativa Responsable.***

#### **4.2 ETAPA 2: PROCESO Y DESARROLLO (AÑOS 2009 AL 2010).**

Bajo la luz de un eminente cambio, se procede a estructurar la iniciativa mediante el trabajo articulado con asesores externos como el Ingeniero Luís Ernesto Salinas experto en el tema de responsabilidad social empresarial y el Ingeniero William Ospina Garcés experto en el tema de gestión estratégica, ambos, de manera independiente pero coordinada con la Jefatura, trabajaron con todo el talento humano de la Sección de Bienestar, posteriormente Vicerrectoría.

Por una parte se abordó el manejo conceptual y filosófico tanto de la responsabilidad social en el marco global de la Universidad como de cada área desde la acción interna.

Las asesorías no solo recogieron los sentires de las personas involucradas, sino que también ayudaron a estructurar orgánicamente las áreas y equipos de trabajo; bajo esta mirada, cada equipo de trabajo concluyó lo siguiente:

**Resultados asesoría Ingeniero Luís Ernesto Salinas desde lo conceptual (año 2009).**

## **ÁREA DE EQUIDAD E INCLUSIÓN**

**ELABORADO POR: Equipo Equidad e Inclusión.**

### **OBJETIVOS**

- Generar acciones de atención incluyente a toda la comunidad universitaria.
- Incorporarse como eje transversal a la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.

### **ESCENARIOS DE INJERENCIA**

- La comunidad universitaria, los habitantes de las zonas más vulnerables de la región y el país.

### **JUSTIFICACIÓN**

- La multiculturalidad, la discriminación y la invisibilización social, han sido factores que han llevado a una configuración de la sociedad de una manera fragmentada, donde unas personas tienen todo lo necesario para vivir una vida buena, como educación, trabajo y salud, y otras son marginadas de los espacios comunes o simplemente son desconocidas.

Para lograr una sociedad incluyente y equitativa, la Universidad Tecnológica de Pereira, como eje educativo y social, y de acuerdo a las leyes proferidas en la constitución, implementa acciones para el acceso a la universidad, el sostenimiento económico y la proyección laboral de aquellas personas en estado vulnerable y de exclusión social.

### Propósitos:

- En una primera instancia es el servicio social universitario, este brinda apoyos económicos para el ingreso y sostenimiento en la Universidad, también ofrece formación en cultura, derechos humanos, espacios para ventas y apoyo académico. Esto se conjuga con el compromiso de la persona para trabajar por la comunidad.
- Aportar a la formación académica y cultural.
- Aportar a la formación con una visión profunda y sensible de la sociedad.
- Desarrollar espacios e iniciativas laborales donde se brinde un servicio a la comunidad y se logre un sostenimiento económico.

### INDICADORES

- Los listados y el número de horas cumplidas por los trabajos desarrollados en el servicio social
- Los proyectos culturales, formativos, laborales, empresariales, sociales etc.; formulados por los estudiantes
- El mejoramiento académico y social de los estudiantes en situación vulnerable
- El número de estudiantes favorecidos con beneficios
- Reconocimiento y tolerancia de los diferentes grupos sociales e ideológicos de la universidad
- Los espacios creados para la expresión en sus múltiples manifestaciones
- El número de personas, y las propuestas que éstas hacen desde los diferentes programas de formación y acción, como lo son: las tutorías, el proyecto de infancia, cultura ciudadana o la mesa de derechos humanos

### PLANEACION Y FORMULACION DE ACTIVIDADES

- Estas se realizan durante todo el año académico, inician con la solicitud de beneficios por parte de los estudiantes durante el primer semestre, a travesan todos los procesos que desarrolla el área, y culminan con el cumplimiento de las horas y capacitaciones recibidas durante el servicio social.
- Foros, conversatorios, debates, proyecciones y manifestaciones artísticas que tienen como tema principal la cultura, la ciudadanía, los derechos humanos, la igualdad, la política entre otros.



## FORMACIÓN INTEGRAL

**ELABORADO POR: Equipo Formación Integral.**

### OBJETIVOS

- Gestión social para la formación, el aprendizaje y la práctica de la responsabilidad social y el desarrollo humano.
- Administración de la formación.

### ESCENARIOS DE INGERENCIA.

- La comunidad en general, a través de los eventos realizados en el campus universitario, u otros lugares de la región que trabajen los conceptos de nuestra formación integral.
- Las sedes de las diferentes empresas y universidades con las cuales la Universidad Tecnológica de Pereira tenga convenio.

### JUSTIFICACIÓN.

- Consciente de la crisis social que actualmente experimenta la región, y teniendo en cuenta que es la universidad la que forma los profesionales para un impacto positivo en la sociedad, la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario con la estrategia para la intervención formadora, pretende mediante el área de Formación Integral promover el ejercicio colectivo de la responsabilidad social, con perspectiva de desarrollo local, en donde los actores sociales como la universidad, los empresarios, el gobierno y la comunidad, trabajen en red para la instalación e inserción del propósito de la Responsabilidad Social en la sociedad.

### PROPÓSITOS.

- Talleres, cursos, y espacios de encuentro para la formación en responsabilidad social de la comunidad universitaria.
- Formación en política, cultura, ética, estética e identidad institucional mediante los diversos programas y actividades que realice el área de formación integral.

- Formación deportiva a través de la asignatura de deportes y los diferentes escenarios para el acompañamiento de la práctica deportiva, como lo son los el gimnasio, la configuración de los diferentes equipos deportivos, y demás eventos que se realizan en Pro de la recreación y el deporte a toda la comunidad general.
- Fortalecimiento del liderazgo y el desarrollo humano.
- Capacitación cultural y artística para la comunidad en general.
- Creación de eventos culturales abiertos a la comunidad, así como la promoción, participación y apoyo de la cultura y el arte.
- Comunidad consciente de la importancia de la responsabilidad social en todos los campos de acción social.
- Personas activas que promuevan la cultura y el deporte dentro y fuera de la universidad.
- Líderes que promuevan la formación integral y el desarrollo humano.
- Artistas, deportistas, estudiantes y funcionarios que desde sus capos de acción reflejen los principios de responsabilidad social y la formación integral.

## INDICADORES

- El posicionamiento de la Universidad a nivel regional y nacional, por su competitividad en la docencia, investigación, innovación, extensión, y gestión para el desarrollo humano con responsabilidad e impacto social.
- Desarrollo de capacidades y competencias en responsabilidad social y derechos humanos de la comunidad universitaria.
- Reconocimiento de los estudiantes, docentes y administrativos, por sus logros en materia de desarrollo humano, cultura y deporte.

## INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL LOGRO DE INIDCADORES

- Listados de asistencia de las actividades
- Posicionamiento en los altos niveles de las competencias deportivas
- Número de personas participantes en las actividades culturales
- Planillas y documentos que plasmen el número de personas que asisten a los diferentes talleres de formación y la receptividad que éstas le confieren a los talleres

## PLANEACIÓN Y FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Se pretende intervenir en la comunidad universitaria en red con las actividades promovidas por las distintas dependencias, incluyendo las que vayan incorporándose a ellas a corto, mediano y largo plazo. Las siguientes son algunas de las que se desarrollan actualmente:

**Facultad de Ciencias de la Salud:** grupo de teatro "La escafandra", Grupo Facies de recreación; caminatas, ciclopaseos, campañas de prevención, aeróbicos, festivales deportivos, campamentos y eventos masivos.

**Facultad de Bellas Artes y Humanidades:** en la Escuela de Música, participación en la orquesta sinfónica, coro polifónico, conciertos didácticos, cursos de música. En la Escuela de Artes Plásticas, cursos de artes plásticas.

**Planetario:** visitas al observatorio astronómico y exposiciones.

**Jardín Botánico:** visitas guiadas y deportes extremos.

**Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario:** a través de Cultura y Divulgación, Danzas Folclóricas y Semillero, orquesta universitaria, grupo de salsa, cineclub. A través de Deportes y Recreación, Programas de formación deportiva con niños.

### OBSERVATORIO SOCIAL

***ELABORADO POR: Equipo Observatorio Social.***

#### OBJETIVO

Estructurar un sistema de información que permita conocer los cambios y características de los participantes de la comunidad universitaria, enfocándose en el reconocimiento de éstos, de sus capacidades y necesidades.

## ESCENARIOS DE INGERENCIA

Comunidad universitaria en general; entes privados y públicos.

## JUSTIFICACIÓN

Ante la dificultad de significar y medir la “*calidad de vida*”, los gobiernos han implementado unos principios que permitirán actuar por una vida mejor en sociedad, estos los podemos encontrar principalmente en *los objetivos del desarrollo del milenio (ODM) y el pacto global*.

En nuestro país, las Gobernaciones y Alcaldías, son los entes del estado responsables de ejecutar las políticas sociales; las empresas, las generadoras de desarrollo y sostenibilidad económica-productiva y las Instituciones de Educación Superior las gestoras del conocimiento y encargadas de la promoción de la ciencia, la innovación y el desarrollo tecnológico. Todas ellas deben converger en la búsqueda del mejoramiento de la condición social de nuestra población, tomando los principios globales como guía, para que así, las personas dispongan de mayores posibilidades de acceso a los factores potencializadores del desarrollo humano y una mejor calidad de vida, como los son: el empleo, la salud, la educación, la recreación, entre otros.

Para lograr este objetivo, las universidades, las empresas y el estado, adelantan actualmente acciones de “*Responsabilidad Social*” que buscan tener efectos positivos en la población general, realizando esfuerzos por la integración de las estrategias, que permitan lograr un mayor impacto en la promoción y posicionamiento de temas de interés global como los ODM. En nuestra universidad, para lograr estos objetivos, se cuenta actualmente con estrategias como *Risaralda Región Responsable* a la cual le apuestan entidades como la Gobernación de Risaralda y la Universidad Tecnológica de Pereira, dicha estrategia es el eje fundamental de la Agenda de Competitividad de Risaralda, en la cual se desarrollará la Visión 2032 de este departamento.

## PROPOSITOS

- Acompañamiento en tutorías ACT 1 y ACT2, son una asistencia académica y psicopedagógica de manera virtual y presencial a los estudiantes que tienen dificultades con sus asignaturas.

- Informes al público general sobre las problemáticas sociales que vive la comunidad universitaria
- Actividades que promuevan el reconocimiento de la diversidad social y cultural
- Comunidad consciente de las problemáticas que afectan a los estudiantes de la universidad
- Desarrollo de estrategias que permitan mejorar el nivel de calidad de vida de los participantes de la universidad tecnológica de Pereira.
- Estar pendiente del avance del desarrollo institucional
- Generar opciones para el aprendizaje autónomo

## INDICADORES

- La participación activa de los estudiantes en las tutorías.
- El mejoramiento de los índices de la calidad de vida en la universidad.
- El mejoramiento de las notas de los estudiantes en estado de transición.
- La inclusión al ámbito universitario de poblaciones en situación vulnerable.

## INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL LOGRO DE INDICADORES

- El enfoque principal para el manejo de información del observatorio social regional se basa en la teoría de enfoque biocéntrica, según la cual se analiza como eje central a la persona que ocupa el territorio con sus variables socio-demográficas, culturales, de calidad de vida, bienestar y desarrollo humano y, a partir de ella, la presión que ejercen los diferentes contextos y los cambios que son generados a partir de la visión 2032 y de todos los proyectos estratégicos que se generan desde cada Gobernación en el Plan de Desarrollo, teniendo en cuenta que existe una presión de doble vía en la cual la persona es sujeto y objeto del desarrollo y que a partir de que su participación se generan cambios en sus condiciones individuales estructurales y de su micro contexto

## PLANEACION Y FORMULACION DE ACTIVIDADES

- Foros permanentes sobre la responsabilidad social, juventud, cultura, universidad y calidad de vida
- Formulación de proyectos de investigación sobre el desarrollo moral y social de los estudiantes de la universidad

- Generar Las estrategias de aprendizaje responden a estas especificidades y permiten identificar, desarrollar y valorar acciones, actitudes y conocimientos que procuren la autorregulación en el aprendizaje.
- Acompañamiento psicológico, social y académico continuo

## **SALUD INTEGRAL**

***ELABORADO POR: Equipo Salud Integral.***

### **DEFINICIÓN DE OBJETIVO GENERAL:**

Favorecer la permanencia y el adecuado desempeño académico, laboral y de convivencia mediante la promoción de estilos de vida saludable, el auto cuidado y entornos universitarios físicos y psicosociales sanos y seguros para la comunidad universitaria.

### **ESCENARIOS DE INGERENCIA:**

Comunidad universitaria en general, con énfasis en la población más vulnerable y en riesgo de salud, especialmente los estudiantes de primer semestre.

### **JUSTIFICACIÓN**

Se hace necesario tener en la Universidad Tecnológica de Pereira un área fortalecida humana, científica y administrativamente, con reconocimiento en el liderazgo y gestión de la promoción de la salud con incidencia en la vida universitaria para construir cultura del autocuidado y la vida saludable.

Se busca, entonces, la construcción de una institución que incorpore la Promoción de la Salud a su proyecto educativo y laboral, con el fin de propiciar el desarrollo humano y mejorar la calidad de vida de quienes allí estudian o trabajan, incluyendo la realización de actividades, programas y proyectos que construyan entornos físicos y psicosociales sanos y seguros y atención integral en salud.

Las líneas de acción de este tipo de universidad pueden ser:

- Normatividad y Políticas: Adoptar normas e Institucionalizar programas y acciones que tengan como objetivo la operación de una universidad saludable.
- Educación en Salud: Revisar y actualizar los currículos para incorporar conocimientos y desarrollar habilidades de promoción para la salud integral en todas las oportunidades educativas, formal e informal, incluyendo formación de competencias para la vida, estilos de vida saludable, habilidades psicosociales, fortalecimiento de factores protectores y de apoyo, con la participación de todos los actores.
- Investigación: promover estudios permanentes y pertinentes con distintos enfoques y metodologías sobre educación y salud de la comunidad que permitan avanzar en el desarrollo de estrategias pedagógicas y reorientar programas para promover la salud incluyendo la cultura ético-valorativa.
- Ambientes y entornos saludables: Crear entornos saludables de manera que la comunidad universitaria cuente con un ambiente psicosocial armónico y digno, incluyendo seguridad e higiene, sin agresiones ni violencia, de manera que propicie el bienestar y la productividad de los universitarios.
- Servicios de salud y bienestar: Promueve que la comunidad universitaria cuente con servicios de salud y bienestar y su uso adecuado.
- Coordinación Intersectorial: Promover actividades de vinculación intra e interinstitucional sostenibles que contribuyan a ampliar el impacto y alcance de las acciones que consoliden con éxito la universidad saludable.

## PROPOSITOS.

- Desarrollar talleres, campañas y otros espacios de encuentro al interior de la comunidad universitaria en relación con la prevención de enfermedades, la promoción de la vida saludable y salud básica, con énfasis en la población vulnerable y estudiantes de primer semestre, aunque involucrando todos los estamentos y personal, incluyendo a los monitores de Bienestar Universitario que usualmente participan en la realización de campañas.
- Se espera que los participantes desarrollen ciertas habilidades durante su proceso formativo, esto es, capacidades para realizar actuaciones idóneas en un determinado contexto, tales como:
- Promover el bienestar y la preservación de la salud, tanto en entornos físicos como psicosociales.
- Prevenir el riesgo de accidentes mediante una adecuada gestión del riesgo y el buen manejo de las emergencias.
- Ser sensible a las condiciones del ambiente circundante y ser capaz de organizarse con la comunidad para protegerlo y prevenir su contaminación.
- Mantener unas relaciones interpersonales que propicien climas de enseñanza y aprendizaje sanos y equitativos.

## INDICADORES:

Reconocimiento de los integrantes de la comunidad universitaria UTP como líderes en la promoción de la salud, cultura del autocuidado y estilos de vida saludables por medio de servicios amigables de salud para mejorar la calidad de vida.

## INSTRUMENTOS PARA MEDIR EL LOGRO DE INDICADORES

- La participación de la comunidad universitaria en las diferentes campañas de salud
- Los registros de las participaciones
- El nivel de atención a la comunidad universitaria
- Registro de las personas favorecidas con la atención que presta salud integral desde todas sus dependencias

## PLANEACIÓN Y FORMULACIÓN DE ACTIVIDADES.

- Periódicamente se realizarán campañas de prevención de enfermedades, conferencias sobre los derechos sexuales y reproductivos, formas de llevar una vida saludable, psicología y salud entre otras.
- Atención básica continua a la comunidad universitaria.

## GESTIÓN ESTRATÉGICA

**ELABORADO POR: Equipo Gestión Estratégica.**

## DEFINICIÓN DE OBJETIVO GENERAL:

Consolidar una estructura organizacional funcional, eficaz y efectiva para el direccionamiento de los procesos y procedimientos de la Vicerrectoría, mediante el uso estratégico de la información y la comunicación, la gestión logística, la administración, y el fortalecimiento de la Responsabilidad social.



## ESCENARIOS DE INGERENCIA

<b>Escenario interno:</b>	Comunidad Universitaria
<b>Escenario internos - externos:</b>	Jubilados y egresados
<b>Escenarios externos:</b>	Gobierno, entes privados y públicos (empresas - proveedores)

## JUSTIFICACIÓN

La gestión estratégica surge desde dos lineamientos: uno es la generación de estrategias adaptativas, que es trabajar de acuerdo con los cambios económicos, culturales y ambientales que se presentan en la sociedad y el segundo, desde las estrategias anticipadas que son promotoras del cambio, es decir, generar una nueva estructura basada en el desarrollo sostenible para atender a la comunidad universitaria e integrar los grupos de interés con el fin de trabajar hacia un mismo objetivo, siendo la gestión estratégica una herramienta que permite perdurar en el tiempo por la facilidad de adaptación al cambio, de generar procesos con calidad, establecer acciones concretas de mejora y ser competitivos a corto, mediano y largo plazo.

Desde lo institucional, la gestión estratégica busca transferir el conocimiento y la experiencia de todo el equipo de trabajo, para que éstos se conviertan en un recurso que potencie el logro de los objetivos.

Gestión Estratégica, desde la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, está concebida desde tres enfoques principales: el fortalecimiento de la responsabilidad social, la gestión de la comunicación e Información y la gestión logística, ejes que están contruidos desde una visión de acercamiento, gestión y trabajo conjunto entre la Universidad, la empresa y el Estado, la atención, comunicación e información orientada hacia el cliente interno y externo, el fortalecimiento de la imagen y posicionamiento institucional en el medio, así como el uso adecuado, direccionado y planeado de los recursos desde una visión administrativa y financiera bajo los lineamientos institucionales y desde una cultura del acompañamiento y trabajo en equipo, todo esto con el lema de *Trabajamos con Responsabilidad Social para un Bienestar Institucional*.

“En una época de cambios radicales, el futuro es de los que siguen aprendiendo. Los que ya aprendieron, se encuentran equipados para vivir en un mundo que ya no existe”. Eric Hoffer.

## PROPÓSITOS.

- Asumir Responsabilidades
- Comunicar Efectivamente
- Trabajar en equipo
- Servicio al usuario interno y externo
- Desarrollar procesos con calidad
- Establecer relaciones interpersonales efectivamente
- Planear
- Organizar y coordinar
- Facilitar Procesos
- Analizar y sintetizar
- Resolver Problemas
- Controlar y evaluar

## INDICADORES:

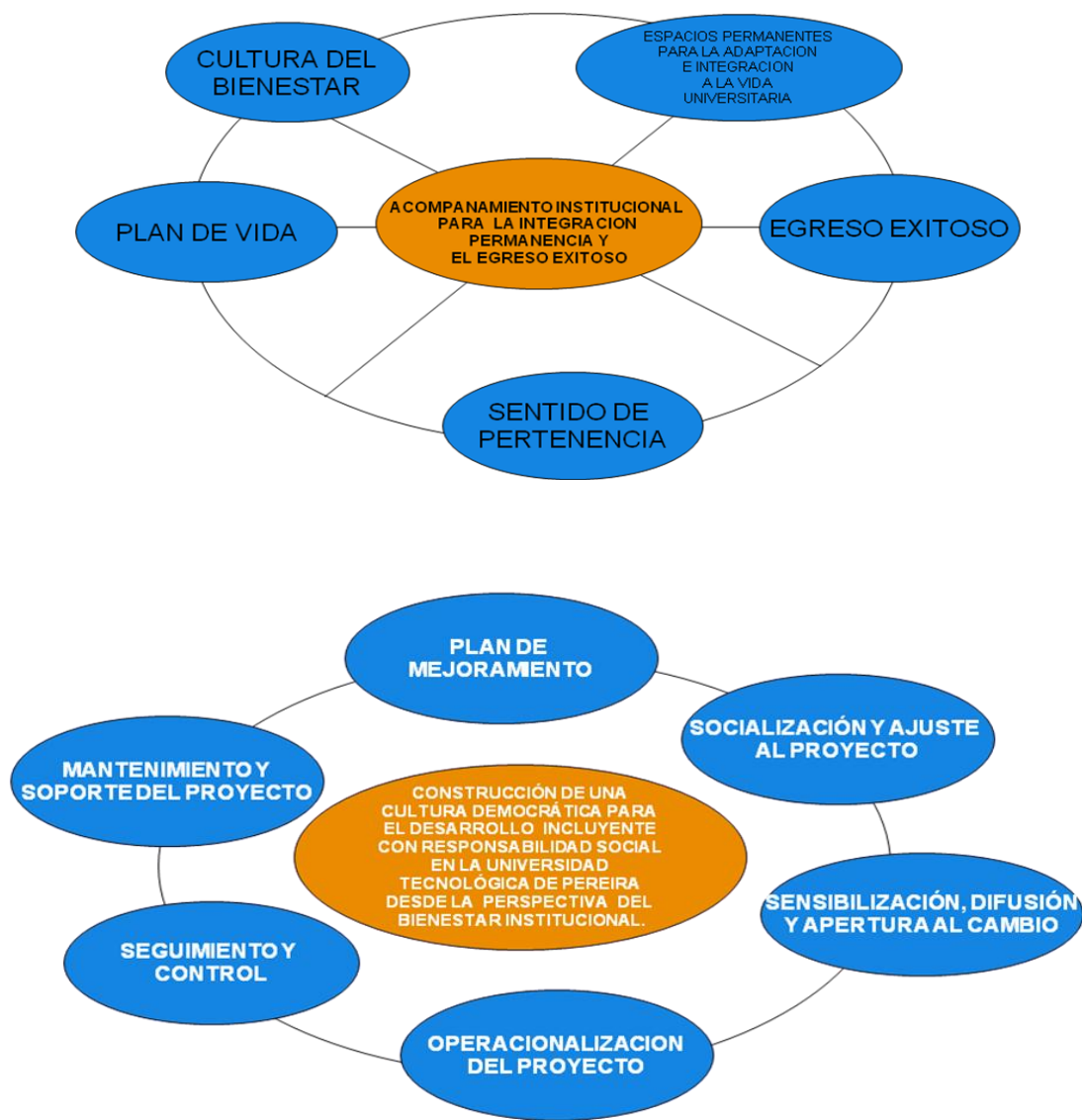
El indicador se encuentra representado en las competencias misionales y específicas institucionales.

Nombre del indicador: Nivel de aplicación e interiorización de la gestión estratégica,  
**Instrumento** - Formato de evaluación de desempeño institucional

**Figura 8. RESULTADOS ASESORÍA INGENIEROS WILLIAM OSPINA GARCÉS Y ORLANDO GALEANO PARA EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (AÑO 2010).**

### Trabajo por equipos:





***Propuesta para el modelo orgánico***

***Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, diagrama tomado del trabajo elaborado por el Ing. William Ospina Garcés y Vicerrectora, Diana Patricia Gómez Botero, marzo de 2010.***



Capellanía: Acción social y espiritual como soporte a la Vicerrectoría RSYBU y la comunidad universitaria

El cambio estructurado condujo de manera significativa a la constitución del cargo de Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario el 19 de febrero de 2010, mediante Acta Ordinaria del Consejo Superior No. 01, en dicho evento el Vicerrector Administrativo informó que “desde enero de 2009, se empezó el estudio de la estructura organizacional de la Universidad y se analizaron los aspectos mencionados por el Señor Rector. La nueva Vicerrectoría tendría cinco áreas que corresponden con lo aprobado en el Plan de Desarrollo Institucional”<sup>28</sup>.

Por otra parte algunos de los pronunciamientos generados a favor fueron:

“El representante de los estudiantes dice que la Universidad estaba en mora de atacar esta problemática, dice que esta Universidad fue de las primeras en el 98 que creó su Comité de Bienestar y hoy cuenta con todas las fortalezas necesarias para dar este paso; la gran comunidad universitaria de hoy justifica este proyecto”<sup>29</sup>.

“La Dra. María Consuelo Miranda Arias cree que es muy importante la integración de esas áreas que venían trabajando separadas y es una buena iniciativa integrarlas; insiste que quedan cosas por recorrer, resalta el asesor pues William Ospina ofrece mucha solidez a la propuesta cree que es muy importante socializar la propuesta y continuar en el trabajo de lucha contra la deserción. Cree que esto es una ganancia en términos de la estructura organizacional de la Universidad”<sup>30</sup>.

Posteriormente proceden a crear el cargo de manera oficial mediante:

---

<sup>28</sup> <http://www.utp.edu.co/secretaria/es/actas/info/1/703>

<sup>29</sup> Idem 28

<sup>30</sup> Idem 28

## ACUERDO

**N° 01**

(19 de febrero 2010)

**Por medio del cual se crea el cargo Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario**

**EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA**, en uso de sus atribuciones legales, y

### **CONSIDERANDO:**

Que el Objetivo 1 - Desarrollo Institucional del actual Plan de Desarrollo Institucional, en su componente Estructura organizacional, se ocupa de articular una estructura armonizada ágil y dinámica que permite la interacción efectiva de procesos y el cumplimiento de la Misión y Visión institucional;

La Universidad Tecnológica de Pereira, consciente de su acelerado desarrollo y progreso, requiere adecuarse a las cambiantes dinámicas de las poblaciones internas y externas, razón por la cual viene adelantando un proceso de revisión y ajuste de su estructura organizacional;

Que durante la Vigencia 2009 se realizó el análisis del direccionamiento estratégico y funciones de Responsabilidad Social, Disminución de la Deserción y Bienestar Universitario, obteniéndose como resultado una propuesta de estructura para la creación de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario;

Que según esta propuesta la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario pretender caracterizarse por un enfoque que consolide el sistema de bienestar social universitario en la cultura institucional, que responda a los requerimientos de la comunidad universitaria y del medio, desde la perspectiva de la formación integral, el desarrollo social e intercultural y el acompañamiento académico, tendientes a garantizar el desarrollo humano integral con responsabilidad social;

Que mediante el Acuerdo 11 de 1984 se aprobó la Estructura Orgánica de la Universidad Tecnológica de Pereira, en donde se crea la Sección de Servicios Estudiantiles adscrita a la Vicerrectoría Administrativa y que desde entonces no ha tenido modificaciones;

**ACUERDA:**

**ARTICULO 1:** Eríjase la Sección de Servicios Estudiantiles en Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, y en consecuencia trasládense todos los funcionarios y recursos de la Sección a la Vicerrectoría que por este Acuerdo se crea.

**ARTICULO 2:** Créase el cargo de Vicerrector de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario quien será designado por el Rector, de acuerdo con las normas vigentes en la Universidad.

**ARTICULO 3:** Las funciones del cargo de Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario serán las detalladas en el Manual de Funciones y Responsabilidades anexo, en correspondencia con el Sistema de Gestión de Calidad, el cual hace parte integrante del presente acuerdo.

**ARTÍCULO 4:** La División Financiera deberá expedir el Certificado de Viabilidad Presupuestal necesario para atender los gastos que demande el cumplimiento de este Acuerdo.

**ARTÍCULO 5:** El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición.

Comuníquese y Cúmplase.

Dada en Pereira Hoy: diecinueve (19) de febrero de 2010.

**EVA JANETTE PRADA GRANDAS**  
Presidenta

**CARLOS ALFONSO ZULUAGA ARANGO**  
Secretario

## 5. IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Conforme al esquema de sistematización, el presente marco propositivo se presenta desde la **Etap 3, Fortalecimiento (año 2010)**, ubicación de la nueva Vicerrectoría de RSYBU en el mapa de la estructura orgánica institucional (Sistema integrado de Gestión de la Calidad). Y la **Etap 4, Consolidación de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario** desde la propuesta de un modelo por procesos (años 2010 a 2011), enfoques conceptuales y modelo de procesos y procedimientos.

Los conceptos, fundamentos, estructuras, procesos, procedimientos y funciones son los trabajados por el equipo humano de la Vicerrectoría, por tanto son los aportes consolidados y afinados por el equipo de asesores en el documento de trabajo **PROPUESTA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA, VICERRECTORÍA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO**, presentado por los asesores William Ospina Garcés, Orlando Galeano Castaño, Asesores Administrativos el 26 de mayo de 2010. Es preciso aclarar en este punto que aún sigue la consolidación por lo que se pueden llegar a presentar ajustes y cambios tanto a mediano como a largo plazo.

### DESCRIPCIÓN GENERAL.

La Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario, es una dependencia de la Universidad Tecnológica de Pereira, que articula las acciones formativas de carácter integral, la responsabilidad social universitaria y la disminución de la deserción.

#### I. FILOSOFÍA.

La Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario de la Universidad Tecnológica de Pereira deberá:

“Consolidar un sistema de bienestar social universitario en la cultura institucional, que responda a los requerimientos de la comunidad universitaria y del medio, desde la perspectiva de la formación integral, el desarrollo social e intercultural y el acompañamiento académico, tendientes a garantizar el desarrollo humano integral con responsabilidad social.”



## **II. ELEMENTOS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

La Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario se identifica y caracteriza por los siguientes aspectos:

### **5.1 MISIÓN.**

Responsabilidad social y bienestar universitario facilita la formación integral, el desarrollo humano, social e intercultural y el acompañamiento institucional, en un ambiente de participación, con diálogo, ética y sentido crítico, contribuyendo a la formación para la transformación social, crecimiento y desarrollo de la región y nación.

### **5.2 VISIÓN.**

Comunidad universitaria con calidad de vida, mediante la consolidación de la cultura del bienestar social, siendo un ente articulador líder, comprometido con el desarrollo social y la disminución de la deserción en la educación superior.

### **5.3 OBJETIVOS.**

En concordancia con su principio filosófico, la misión y visión definidas, serán objetivos de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Institucional:

- **General**

Planear, organizar, dirigir, controlar, facilitar y evaluar los programas, proyectos y actividades de bienestar universitario, responsabilidad social y el aumento de la permanencia estudiantil.

- **Específicos:**

Para el cumplimiento del objetivo general, la Vicerrectoría desarrollará un sistema con los siguientes objetivos específicos:

1. Contribuir a la formación integral de la comunidad universitaria, desde sus dimensiones: ética, social, ambiental, espiritual, biológica y psicológica.
2. Aportar a la calidad de vida de la comunidad universitaria desde la perspectiva de la salud integral.
3. Generar respuestas coherentes y efectivas a necesidades sociales específicas identificadas en la dinámica universitaria y su entorno.
4. Administrar información especializada, relacionada con la responsabilidad social y el bienestar universitario.
5. Gestionar y apoyar programas, proyectos y actividades encaminados a fortalecer interna y externamente, la responsabilidad social institucional.

#### **5.4. FUNCIONES, RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS A ASUMIR POR EL VICERRECTOR DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO:**

##### **FUNCIONES:**

Son funciones del Vicerrector de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario:

1. Cumplir y hacer que se cumplan: La Constitución, las leyes, los decretos, las normas de orden territorial que tengan relación con la Universidad, los acuerdos de los Consejos Superior y Académico, los estatutos y reglamentos internos, los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
2. **Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la formación integral y uso del tiempo libre, la inclusión y equidad social, la calidad de vida y la intervención de riesgos, la salud integral y la gestión estratégica**
3. Definir las políticas y estrategias direccionadoras del proceso administrativo, así como los lineamientos relacionados con el bienestar institucional, la responsabilidad social y el aumento de la permanencia.
4. Planear, analizar, elaborar y proponer programas y proyectos pertinentes al bienestar social universitario que permitan desarrollar los objetivos de la Vicerrectoría en forma eficiente, eficaz y oportuna, orientados al cumplimiento de la misión institucional.
5. Planear e Implementar administrativa y financieramente los proyectos institucionales nuevos, buscando la auto sostenibilidad de los mismos.
6. Gestionar ante diferentes organismos estatales y privados nacionales e internacionales, recursos que ayuden a la financiación de programas y proyectos relacionados.

7. Establecer relaciones de intercambio y colaboración institucional con organismos de carácter local, regional, nacional e internacional, en el campo del bienestar social universitario.
8. Brindar asistencia y asesoría a los organismos colegiados de la universidad en los aspectos relacionados con el bienestar, la responsabilidad social y el aumento de la permanencia.

## **RESPONSABILIDADES.**

- Hacer cumplir los lineamientos y políticas que direccionan el quehacer de la dependencia.
- Mantener informada a la comunidad universitaria acerca de políticas, planes, proyectos y recursos que en materia de bienestar social universitario.
- Elaborar informes institucionales periódicos y asistir a las reuniones institucionales, locales, nacionales o internacionales y a los comités a los cuales sea delegado por las autoridades universitarias
- Fomentar una cultura de calidad en el servicio al usuario.
- Cuidar el inventario de bienes a su cargo y la utilización óptima de los demás los recursos que faciliten su trabajo.
- Generar cultura de optimización y racionalización de los recursos.
- Facilitar una adecuada administración del desarrollo del talento humano.
- Cumplir con las demás actividades que se le deleguen, acorde con las competencias del cargo.

## **COMPETENCIAS:**

Para el desempeño del cargo, el Vicerrector de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario deberá poseer las siguientes competencias.

### **Competencias Misionales**

- Asumir Responsabilidades
- Comunicar Efectivamente
- Trabajar en Equipo
- Servir al Usuario Interno y Externo
- Desarrollar procesos con calidad
- Establecer relaciones interpersonales efectivamente

## **Competencias Específicas**

- Planear
- Organizar y Coordinar
- Facilitar procesos con resultados
- Analizar y sintetizar
- Resolver problemas Controlar y evaluar

### **5.5 RESULTADOS ESPERADOS:**

De acuerdo con los objetivos definidos y las funciones asignadas, la Vicerrectoría deberá generar los siguientes resultados de carácter permanente:

1. Población universitaria intervenida en procesos formativos, con capacidades y competencias en ética y las diferentes dimensiones del desarrollo humano.
2. Comunidad universitaria claramente identificada y abordada en necesidades específicas, susceptibles de ser intervenidas.
3. Agentes externos y comunidad universitaria participando conjuntamente en programas y proyectos con impacto social.
4. Comunidad universitaria con indicadores de calidad de vida mejorados.

### **5.6 POLÍTICAS DE LA VICERECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO.**

Para el cumplimiento de los objetivos y funciones anteriores, la Vicerrectoría se rige por las siguientes políticas orientadoras:

1. Promover la formación integral de la comunidad universitaria.
2. Fomentar la responsabilidad social universitaria, generando conocimientos y prácticas socialmente útiles.
3. Fomentar la construcción de ciudadanía para la convivencia.
4. Incentivar la vida saludable y la gestión del riesgo.
5. Asesorar el medio empresarial público y privado en la aplicación de los principios de la responsabilidad social.
6. Acompañar propuestas de articulación a nivel educativo en la región.
7. Estimular la toma de decisiones y la reorientación de procesos que se consideren pertinentes para la adaptación y el egreso exitoso.

8. Incentivar el compromiso de los estamentos universitarios hacia el desarrollo de programas y proyectos establecidos por la Vicerrectoría.

## **5.7 ESTRATEGIAS ORIENTADORAS.**

En concordancia con lo anterior la Vicerrectoría trabaja alrededor de las siguientes estrategias:

1. Alineación permanente de las acciones de responsabilidad social y bienestar universitario con el direccionamiento estratégico establecido en el Plan de Desarrollo Institucional vigente.
2. Generación de redes sociales y alianzas estratégicas que propendan por el fortalecimiento de planes, programas, proyectos y acciones de la responsabilidad social y el bienestar universitario.
3. Gestión eficiente de recursos ante organismos nacionales e internacionales.
4. Generación de recursos adicionales a través de proyectos especiales.
5. Optimización del uso de los sistemas de comunicación e información.
6. Movilización de los actores que hacen parte del proceso educativo, para que contribuyan a concretar los proyectos de vida de los miembros de la comunidad universitaria.
7. Evaluación y retroalimentación permanente de los programas, proyectos, y actividades en desarrollo.

## **5.8 PROYECCIONES:**

De conformidad con el Plan de Desarrollo Institucional vigente, la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario se enmarca dentro de las siguientes orientaciones:

- 5.8.1 Propósitos a cumplir.** Bienestar universitario implementado, facilitando la formación integral, el desarrollo social e intercultural y el acompañamiento institucional.
- Participación activa de la comunidad universitaria y el medio, a favor del desarrollo humano sustentable para y con la sociedad, mediante la óptima gestión económica, social y ambiental en la Institución.
  - Universidad comprometida con la adaptación, permanencia y egreso exitoso de los integrantes de la comunidad universitaria.

**5.8.2 Proyectos aprobados en el PDI.** Dentro del Objetivo N°3: Bienestar Institucional, el Plan tiene actualmente aprobados los siguientes proyectos relacionados, cuya descripción y características se encuentran en la respectiva formulación:

**Proyecto 1:** “Formación integral para la vida saludable y el desarrollo humano”.

**Proyecto 2:** “Cultura democrática, participativa e incluyente para el desarrollo con equidad y responsabilidad social”.

**Proyecto 3:** “Acompañamiento institucional”

Además tiene relación con los siguientes aspectos:

**OBJETIVO 2:** Cobertura con Calidad de la Oferta Educativa

**INDICADOR:** Existencia de un proyecto en formación ética.

**OBJETIVO 2:** Cobertura con Calidad de la Oferta Educativa

**“APRENDIBILIDAD”** Dotar al estudiante de los elementos teóricos y metodológicos que aseguren su éxito académico en la universidad.

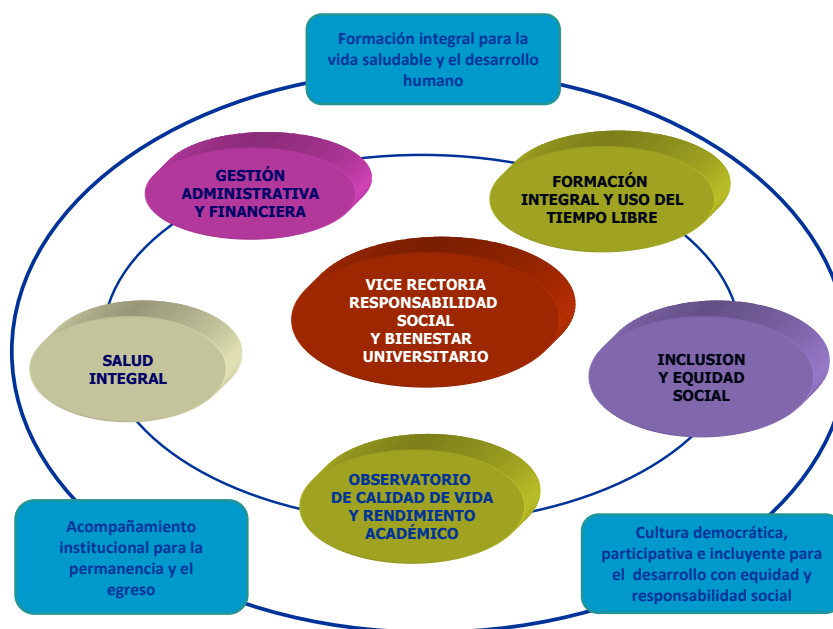
**OBJETIVO 3:** Desarrollo Institucional:  
Sistema de información institucional.

### **III. ORIENTACIÓN A PROCESOS.**

En su funcionamiento habitual, la Vice Rectoría desarrolla los siguientes procesos internos, con sus correspondientes procedimientos y actividades:

#### **5.9 Estructura interna.**

Conformación de áreas internas de trabajo orientadas a procesos:



**DENOMINACIÓN INICIAL DE ÁREAS INTERNAS.**

**NUEVAS DENOMINACIONES PROPUESTAS PARA AREAS INTERNAS.**



**5.10** Identidad de las Áreas internas y cadena de valor de sus procesos y procedimientos internos de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.

A continuación se presentan cada una de las áreas internas de la Vicerrectoría, identificadas inicialmente en términos de objetivos, procesos y resultados, y acto seguido su correspondiente cadena de valor de procesos internos y procedimientos.

**Tabla 9** Área interna. Observatorio de calidad de vida.

<b>OBJETIVO</b>	<b>PROCESOS INTERNOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>RESULTADOS POR PROCESO</b>
Contribuir permanentemente al mejoramiento de las condiciones necesarias para el éxito académico de los estudiantes y la calidad de vida de la comunidad universitaria	INVESTIGACIÓN SOCIAL UNIVERSITARIA	Articulación de información con observatorios, facultades y otros entes internos y externos Proyectos específicos de investigación en la comunidad universitaria. Articulación de estrategias de intervención en la comunidad universitaria.	Comunidad universitaria claramente identificada y abordada en necesidades específicas, susceptibles de ser intervenidas.
	ORIENTACION Y ASESORIA EDUCATIVA	<u>Gestión de estrategias de intervención para la comunidad universitaria</u> <u>Monitoreo social</u>	Población estudiantil con mejores condiciones académicas y psicosociales, para su permanencia en la Universidad.



**Tabla 10 Área interna. Inclusión y equidad social (atención integral)**

<b>OBJETIVO</b>	<b>PROCESOS INTERNOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>RESULTADOS POR PROCESO</b>
Generar respuestas coherentes y efectivas a necesidades específicas identificadas en la dinámica social universitaria.	PROMOCIÓN SOCIAL.	Administración del servicio de monitorias por beneficios socio económicos. Estudios socio económicos de los estudiantes demandantes de servicios. Asignación bono de donaciones estudiantiles. Atención integral y diferencial a grupos. Acompañamiento a las personas en condición de discapacidad.	Población estudiantil identificada y focalizada, con y para intervenciones pertinentes y oportunas.  Indicadores de permanencia estudiantil incrementados en cada período.
	SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO	Administración y desarrollo de proyectos sociales. Voluntariado social estudiantil.	Comunidad universitaria y agentes externos participando activamente en proyectos institucionales de transformación y responsabilidad social.
	VINCULACIÓN FAMILIAR A LA UNIVERSIDAD.	Inducción de la familia a la vida universitaria. Día de la Familia UTP.	Familias vinculadas y comprometidas con la formación integral de los educandos institucionales.

**Tabla 11 Área interna: Formación integral y uso del tiempo libre**

<b>OBJETIVO</b>	<b>PROCESOS INTERNOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>RESULTADOS POR PROCESO</b>
<p>Promover el ejercicio colectivo de la responsabilidad social con perspectiva de desarrollo humano sustentable, en donde los actores sociales como la universidad, los empresarios, el gobierno y comunidad trabajen en red permanentemente.</p>	<p><b>GESTIÓN SOCIAL PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL</b></p>	<p>Cátedra institucional en responsabilidad social, ética y universidad. Formación integral para el desarrollo humano. Formación deportiva, expresión artística, cultural y uso del tiempo libre. Administración y desarrollo del deporte académico formativo. Administración del programa de adaptación a la vida universitaria (inducción estudiantil). Actividades formativas de la Vicerrectoría con proyección externa</p>	<p>Comunidades interna y externa participando en el proceso de su propio desarrollo y en la dinámica global de la vida sociopolítica en la que están integradas. Personas intervenidas en procesos formativos, con capacidades y competencias desarrolladas en responsabilidad social y desarrollo humano.</p>
	<p><b>EVENTOS O ACCIONES COMPLEMENTARIOS, DE APOYO FORMATIVO</b></p>	<p>Administración y funcionamiento del Club Deportivo y Educativo UTP. Eventos deportivos y culturales de alta competencia. Apropiación de las expresiones de formación integral. Administración del servicio de utilización de escenarios, implementos deportivos y culturales. Acompañamiento a las personas en condición de discapacidad. Acompañamiento a la comunidad estudiantil a las dependencias en la realización de los perfiles Psicológicos.</p>	<p>Identidad e imagen institucional interiorizada y ampliada, a través de la participación en diferentes eventos</p>

**Tabla 12 Área interna: salud integral**

<b>OBJETIVO</b>	<b>PROCESOS INTERNOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>RESULTADOS POR PROCESO</b>
Mejorar la calidad de vida de la comunidad universitaria desde la perspectiva de la salud integral.	PROMOCIÓN EN SALUD	Diagnósticos en salud de la comunidad universitaria. Promoción y prevención en salud integral. Organización y participación en instancias y redes promotoras de salud.	Comunidad universitaria participando activamente en promoción de la salud.
	DETECCIÓN E INTERVENCIÓN TEMPRANA EN PROBLEMÁTICAS DE SALUD	Evaluación del riesgo en estudiantes de primer semestre. Valoración e intervención del riesgo en salud. Atención programada. Atención del primer auxilio por emergencia o urgencia. Remisiones por urgencias médicas. Valoración de la condición física para delegaciones deportivas y culturales. Valoración de la condición física para la actividad recreativa.	Comunidad universitaria: Identificada en sus problemas de salud, atendida, tratada y/o remitida a las entidades pertinentes – en los casos requeridos - para las acciones correctivas correspondientes.
	ACTIVIDAD FÍSICA SALUDABLE	Promoción de la actividad física saludable. Mejora y mantenimiento de la condición física. Actividad física con fines terapéuticos. Actividad física con grupos terapéuticos preestablecidos.	

**Tabla 13 Área interna: Gestión estratégica**

<b>OBJETIVO</b>	<b>PROCESOS INTERNOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>RESULTADOS POR PROCESO</b>
Gestionar y apoyar programas, proyectos y actividades encaminados a fortalecer interna y externamente, la responsabilidad social institucional y el bienestar universitario.	FORTALECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	Generación de alianzas, convenios y programas Formulación y gestión de proyectos. Ofrecimiento de servicios puntuales. Coordinación de programas y alianzas estratégicas	Universidad líder y posicionada, en programas, proyectos y/o actividades de responsabilidad social.
	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.	Gestión de las necesidades comunicativas de la Vicerrectoría. Administración bases de datos especializados. Programación y realización de visitas focalizadas. Campañas promocionales Protocolo institucional. Atención al público de la Vicerrectoría. Orientación para acceso a beneficios y servicios de la Vicerrectoría. Elaboración y presentación de informes especializados.	Vicerrectoría visibilizada en públicos internos y externos.
	GESTION LOGÍSTICA	Legalización de proyectos y convenios. Seguimiento y control a planes operativos. Gestión presupuestal para la dependencia. Atención a requerimientos internos y externos. Licitaciones, invitaciones y/o contrataciones directas de servicios. Interventorías de proyectos, convenios y contratos. Autorización de prestación del servicio de salud a estudiantes. Administración póliza colectiva de accidentes escolares y riesgo biológico. Seguro de estudiantes para actividades académicas externas y desplazamientos.	Compromisos externos de la Vicerrectoría cumplidos satisfactoriamente. Áreas internas de la Vicerrectoría, apoyadas logísticamente para el normal desarrollo de sus actividades. Estudiantes - subsidiados por la Universidad - gozando de los servicios de salud integral. Estudiantes atendidos oportunamente en caso de urgencias, accidentes o riesgo biológico.

Para hacer posible y visible la presente estructura, La Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario se encuentra conformada por 77 funcionarios Administrativos de los cuales 1 corresponde al cargo de Vicerrector (a), 5 son Profesionales Universitarios Líderes, 5 Auxiliares Administrativos, 4 Técnicos Profesionales y 62 Profesionales en ejercicio, la distribución del grupo por tipo de contrato se presenta a continuación:

**Tabla 14 Resumen talento humano de la Vicerrectoría por tipo de vinculación**

PERSONAL VINCULADO COMO TRANSITORIO ADMINISTRATIVO	17
PERSONAL VINCULADO COMO TRANSITORIO OUTSOURCING	5
PERSONAL VINCULADO A TRAVÉS DE ORDEN DE SERVICIO	21
PERSONAL VINCULADO A TRAVÉS DE RESOLUCIÓN	20
PERSONAL DE PLANTA	12
PERSONAL VINCULADO POR CONTRATO	2
<b>TOTAL TALENTO HUMANO</b>	<b>77</b>
<b>TOTAL MUJERES</b>	<b>44</b>
<b>TOTAL HOMBRES</b>	<b>33</b>

Fuente: Gestión Estratégica VRSYBU - UTP

**Tabla 15 Población por área de trabajo**

**Dirección de la Vicerrectoría**

<b>RESUMEN</b>	
TOTAL PERSONAL DE PLANTA	1
TOTAL MUJERES	1

**Formación Integral**

<b>RESUMEN</b>	
PERSONAL VINCULADO COMO TRANSITORIOS ADMINISTRATIVOS	9
PERSONAL VINCULADO A TRAVÉS DE RESOLUCIÓN	20
PERSONAL DE PLANTA	4
PERSONAL VINCULADO POR CONTRATO	1
<b>TOTAL RECURSO HUMANO FORMACIÓN INTEGRAL</b>	<b>34</b>
TOTAL MUJERES	13
TOTAL HOMBRES	21

**Salud Integral**

<b>RESUMEN</b>	
PERSONAL VINCULADO COMO TRANSITORIOS ADMINISTRATIVOS	4
PERSONAL VINCULADO A TRAVÉS DE ORDEN DE SERVICIO	5
PERSONAL DE PLANTA	3
PERSONAL VINCULADO POR CONTRATO	1
<b>TOTAL RECURSO HUMANO FORMACIÓN INTEGRAL</b>	<b>13</b>
TOTAL MUJERES	9
TOTAL HOMBRES	4

### Atención Integral, Cultura Democrática, Participativa e Incluyente

RESUMEN	
PERSONAL VINCULADO COMO TRANSITORIOS ADMINISTRATIVOS	1
PERSONAL VINCULADO COMO TRANSITORIOS OUTSOURCING	1
PERSONAL VINCULADO A TRAVÉS DE ORDEN DE SERVICIO	6
PERSONAL DE PLANTA	0
PERSONAL VINCULADO POR CONTRATO	0
<b>TOTAL RECURSO HUMANO FORMACIÓN INTEGRAL</b>	<b>8</b>
TOTAL MUJERES	<b>6</b>
TOTAL HOMBRES	<b>2</b>

### Gestión Estratégica

RESUMEN	
PERSONAL VINCULADO COMO TRANSITORIOS ADMINISTRATIVOS	1
PERSONAL VINCULADO COMO TRANSITORIOS OUTSOURCING	4
PERSONAL VINCULADO A TRAVÉS DE ORDEN DE SERVICIO	6
PERSONAL DE PLANTA	4
PERSONAL VINCULADO POR CONTRATO	0
<b>TOTAL RECURSO HUMANO FORMACIÓN INTEGRAL</b>	<b>15</b>
TOTAL MUJERES	<b>11</b>
TOTAL HOMBRES	<b>4</b>

## Observatorio Social

<b>RESUMEN</b>	
PERSONAL VINCULADO COMO TRANSITORIOS ADMINISTRATIVOS	2
PERSONAL VINCULADO COMO TRANSITORIOS OUTSOURCING	0
PERSONAL VINCULADO A TRAVÉS DE ORDEN DE SERVICIO	4
PERSONAL DE PLANTA	0
PERSONAL VINCULADO POR CONTRATO	0
<b>TOTAL RECURSO HUMANO FORMACIÓN INTEGRAL</b>	<b>6</b>
TOTAL MUJERES	<b>4</b>
TOTAL HOMBRES	<b>2</b>

Fuente: Gestión Estratégica VRSYBU - UTP

El personal vinculado se caracteriza por ser población joven, adulta joven y adultos, cuyas edades se encuentran comprendidas entre los 25 y los 57 años de manera correspondiente. En la VRSYBU predomina la población adulta contratada, tal como se muestra en el siguiente cuadro.

Tabla 16 Fuente: Gestión Estratégica VRSYBU - UTP

<b>Rango de edad definido por la legislación colombiana, el DNP y el DANE</b>	<b>Rango VRSYBU</b>	<b># de Personas en este rango</b>	<b>%</b>
Entre los 14 y 26 años población joven	25 - 26	2	2,6%
Entre los 27 y 30 años población joven adulta	27 - 30	10	13,0%
Entre los 31 y 64 años población adulta	31 - 57	65	84,4%
<b>TOTAL</b>		<b>77</b>	<b>100%</b>

Fuente: Propia



Por otra parte, se evidencia una vinculación activa de personal femenino sobre el masculino, dato que a continuación se presenta:

Tabla 17 **Género del personal contratado por la VRSYBU**

<b>SEXO</b>	<b># De personas</b>	<b>%</b>
<b>Masculino</b>	33	43%
<b>Femenino</b>	44	57%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>	100%

Fuente: Propia

En cuanto a asignación salarial se refiere, la Vicerrectoría de RSYBU se ajusta a las tablas institucionales; esta depende del título y función a cumplir en la dependencia.

Tabla 18 **Tabla de salarios personal administrativo 2011**

	<b>CARGO</b>	<b>Asignación 2011</b>	<b>Tipo de Vinculación</b>
<b>CONTRATACION U.T.P</b>	ASIS 1	535.600	CONTRATISTAS
	ASIS 2	695.872	CONTRATISTAS
	ASIS 3	942.987	CONTRATISTAS
	TEC 1	1.336.516	CONTRATISTAS
	TEC 2	1.524.552	CONTRATISTAS
	PRO 1	1.838.538	CONTRATISTAS
	COORDINADOR	2.192.566	CONTRATISTAS
	ASESOR	2.810.637	CONTRATISTAS
	DIRECTOR	3.187.299	CONTRATISTAS

Fuente:

<http://www.utp.edu.co/principal/resultados-busqueda.php?cx=007582353815135186119%3Ambmzeke9aqo&cof=FORID%3A10&ie=UTF-8&q=SALARIO+PERSONAL+ADMINISTRATIVO+2011&sa=Buscar#1111> (26-VII-2011) 10:43 am

**Tabla 19 bonificación Acuerdo 21 del 4 de julio de 2007 Vigencia 2011**

<b>BONIFICACIONES POR SERVICIOS DE EXTENSIÓN Y PREGRADO JORNADA ESPECIAL (Salario mínimo 2011 \$535.600)</b>						
CATEGORIA	SIN TITULO	PREGRADO	ESPECIALISTA	MAGISTER	DOCTORADO	POSDOCTORADO
AUXILIAR	14.461	28.922	46.420	47.288	48.590	49.891
ASISTENTE	15.473	30.947	49.670	50.598	51.991	53.384
ASOCIADO	16.866	33.732	54.140	55.152	56.670	58.188
TITULAR	18.890	37.780	60.637	61.770	63.471	65.171

<b>REMUNERACION EN CURSOS DE POSGRADOS (Salario mínimo 2011 \$535.600)</b>				
CATEGORIA	ESPECIALISTA	MAGISTER	DOCTORADO	POSDOCTORADO
AUXILIAR	60.426	98.797	101.517	104.235
ASISTENTE	65.865	107.689	110.653	113.617
ASOCIADO	67.677	110.653	113.698	116.744
TITULAR	69.490	113.617	116.744	119.871

Fuente:

[http://www.utp.edu.co/comutp/archivos/documentos/92632TablaBonificacion\\_2011.pdf](http://www.utp.edu.co/comutp/archivos/documentos/92632TablaBonificacion_2011.pdf)  
8:57pm

(25-VII-2011)

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

- La estructuración de la VRSYBU se constituye en una innovación estructural y funcional que se proyecta como modelo para los bienestar universitarios, su implementación ha requerido diseños técnicos organizacionales y procesos de facilitación para el desarrollo organizacional.
- Tanto la concepción del bienestar como de la responsabilidad social son dos corrientes filosóficas que se complementan en pro del bien común.
- La necesidad de relación con el entorno de este modelo implica una visión renovada del bienestar desde la Universidad, como también desde la empresa y el Gobierno, lo que conlleva un cambio cultural que puede ser lento.
- La relación con los gobiernos locales y las empresas obligan a la Universidad a enfrentar nuevas influencias, ante las cuales se requiere preservar la autonomía, gobernabilidad e imparcialidad que la hacen un aliado valioso para la transformación social.
- La naciente estructura impone formas de organización que implican mayor volumen de trabajo y nuevas exigencias en cuanto a capacidad institucional (presupuestos, espacios) y competencias laborales (acoger nuevos conceptos como inclusión social, derechos humanos, proyección social), ello puede generar conflictos con otras áreas que tradicionalmente realizan algunas tareas que deben incluirse o complementarse con el concepto de responsabilidad social universitaria.
- Esta filosofía obliga a la Universidad a vigilar permanentemente su coherencia en todo el quehacer institucional, al tiempo que le genera una perspectiva que podrá estar bajo observación permanente de la comunidad.
- La llegada de actores externos al bienestar implica el entrenamiento y reconocimiento de la compleja cultura organizacional institucional.

- En la nascente estructura se pueden presentar múltiples escenarios de interés y desarrollo que requieren ser medidos mediante una evaluación de impacto.

## **6.2 RECOMENDACIONES.**

1. Desplegar masivamente la reflexión profunda del sentir y quehacer de la responsabilidad social en todas las áreas y a todos los integrantes de la institución.
2. Incluir en los planes de capacitación, actualización y formación docente, administrativa y académica, el tema de la responsabilidad social.
3. Proporcionarle tanto a los estudiantes como a los egresados competencias orientadas hacia el desarrollo de la sensibilidad y la acción social, ambiental y ciudadana.
4. Coordinar acciones de investigación con las instancias pertinentes, asociadas a áreas de negocio y necesidades de operación del medio, garantizando la gestión social del conocimiento bajo la luz de realidad.
5. Asumir la responsabilidad social universitaria como una misión que involucra a todos por tanto se recomienda conciliar las acciones de extensión desde la negociación de intervenciones, que favorezcan además el seguimiento, el control y la evaluación de los impactos de las mismas, para ello se requiere de la interacción intensificada de todos los actores de manera recíproca.
6. Crear centros de atención al ciudadano en donde se les pueda dar respuesta clara e inmediata de las acciones e intervenciones ejercidas por la universidad, bajo un marco normativo claro, con un profundo énfasis en los derechos humanos, para lo cual entre otras cosas se requiere de un sistema de comunicación abierto que sirva como mecanismo permanente para la rendición de cuentas.
7. Fortalecer los organismos que internamente propenden por la defensa y mantenimiento de los derechos humanos, la consultoría, la asesoría y la atención permanente al ciudadano.
8. Es fundamental que la universidad en su estudio de mercado laboral para la promoción de programas pueda crear redes y alianzas estratégicas como la de universidad, empresa, estado para analizar las demandas y perfiles profesionales que requiere la sociedad.
9. Concretar la creación de parques científicos y tecnológicos que permitan conjugar lo teórico, lo práctico, lo empresarial y lo social.
10. Respalda estudios y publicaciones que orienten su contenido teórico práctico hacia el desarrollo de una comunidad humana, social, económica, política, cultural y ambientalmente sostenible.
11. Desplegar carteras de acción social tomando en cuenta la naturaleza de las universidades (becas; servicios; dotaciones de bibliotecas, laboratorios y talleres; apoyo financiero, entre otros).
12. En todas estas líneas y las que quedan faltando se funda y plasma un único propósito, la gestión responsable del conocimiento, y es precisamente en este sentido donde todos y todas somos parte.

## BIBLIOGRAFIA

ACTAS PDI PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL -[http://www.utp.edu.co/pdi/diagnostico\\_bienestar.htm](http://www.utp.edu.co/pdi/diagnostico_bienestar.htm)

ARCADI Oliveres i Boadell: Doctor en Economía de la Universidad Autónoma de Barcelona, Licenciado en Ciencias Sociales de la Universidad de Barcelona, docente, investigador y activista por la justicia social y la paz. Argandoña, <http://www.slideshare.net/villamarcos/tica-en-los-negocios-de-antonio-argadoa-iese> 8 de Julio de 2011, 5:06 pm.

ARMESTO, A., (2005). *“Teorías de la justicia: ¿utilidad, igualdad o mérito?”* (En línea)

ARMESTO, A., (2005). *“Teorías de la justicia: ¿utilidad, igualdad o mérito?”* (En línea), (julio 7 de 2010) disponible en <http://www.fractal.com.mx/F16armes.html>

ARANGO ZAPATA, Maria Mónica. Diseño Y Validación Del Modelo De Bienestar Institucional De La Universidad Tecnológica De Pereira Desde La Perspectiva Del Desarrollo Humano Y Organizacional- UTP- Pereira- 2011

CASTILLO VELASCO. Jaime. (12-VII-2011) 11:41am  
<http://www.ilustracionliberal.com/4/comunitaristas-y-antiliberales-lorenzo-bernaldo-de-quiros.html> y <http://www.utp.edu.co/institucional/politicas.html> (25-VII-2011) 12:08pm

Autor/Author: Amartya Sen, disponible en línea en:  
<http://www.disidencias.net/fep/textos/Teoria5.pdf>

CONTECHA, Luis Felipe XXX pleno nacional de bienestar universitario-conferencia los sentidos del bienestar, resultados de su tesis doctoral-  
[http://plenonacional.eventosascun.org/es/agenda\\_de\\_trabajo\\_2/i/72](http://plenonacional.eventosascun.org/es/agenda_de_trabajo_2/i/72)

CONTECHA, Luís Felipe- XXX Pleno Nacional de Bienestar Universitario-conferencia Los Sentidos del Bienestar, resultados de su tesis doctoral-  
[http://plenonacional.eventosascun.org/es/agenda\\_de\\_trabajo\\_2/i/72](http://plenonacional.eventosascun.org/es/agenda_de_trabajo_2/i/72)

DANTE Pesce Responsabilidad social: una herramienta para la sostenibilidad empresarial (PDF) Autor:, Director ejecutivo de vincular. (08/03/2011)

DE LA CUESTA González Martha. EN [http://www.uned.es/curso-desarrollo-economico/articulos/tema3/3\\_07.pdf](http://www.uned.es/curso-desarrollo-economico/articulos/tema3/3_07.pdf) (8 de Julio de 2011, 4:52 pm)

FORO DE ECONOMÍA POLÍTICA - teoría económica, [www.red-vertice.com/fep](http://www.red-vertice.com/fep) fecha de creación 2004, capital humano y capacidad humana, cuadernos de economía

GLAY MEJÍA Jesús y otros; Diseño de proyectos de Bienestar Social, Un enfoque estratégico. Comité Editorial CELATS, Segunda edición Marzo de 1999 Cali – Colombia

GLAY MEJÍA Jesús y otros; Diseño de proyectos de Bienestar Social, Un enfoque estratégico. Comité Editorial CELATS, Segunda edición Marzo de 1999 Cali – Combia.

LLUCH Ernest, El Cameralismo más allá del mundo Germánico Universidad de Barcelona, EN: Revista de Economía Aplicada Número 10 (vol. IV), 1996, págs. 163 a 175

MUÑOZ María Victoria proyectos de Bienestar Social, *Un enfoque estratégico*, Capítulo 2, Desarrollo Gerencial Estratégico del Bienestar Social, Capítulo 3, Un Método de Diagnóstico y Planeación Estratégica, Análisis Perspectivo Estructural Sistemático.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE VALPARAÍSO, Modelo de Responsabilidad Social Vincular, en el año 2001;. EN: <http://www.vincular.cl/mision-vision-valores> (11-07-2011) 5:47 pm.

RED IBEROAMERICANA DE UNIVERSIDADES POR LA RSE - Programa Formación de Formadores en Responsabilidad Social Empresarial - módulo 1 –unidad 3-pág 5

REYES, Román. Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. Madrid: Universidad Complutense. (11/04/2006), En <http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario>

Logros y carencias de la Ley de dependencia, EN: Portal Razón y Fe, en [http://www.razonyfe.es/pdf/1329\\_1.pdf](http://www.razonyfe.es/pdf/1329_1.pdf), 2009 «Una ley de dependencia», en Razón y Fe, marzo de 2006,t. 253, pp. 179-184

Madrid, Editorial Pablo Iglesias, 1991.

UNESCO, Hacia las sociedades del conocimiento ISBN 92-3-304000-3 © 2005 EN: [http://www.chascones.cl/documentos/doctrina/Individualismo\\_colectivismo\\_y\\_comunitarismoJaime\\_Castillo\\_Velasco\\_Algunas\\_nociones\\_generales.pdf](http://www.chascones.cl/documentos/doctrina/Individualismo_colectivismo_y_comunitarismoJaime_Castillo_Velasco_Algunas_nociones_generales.pdf). (12-VII-2011) 10:58am

SISTEMAS DE GESTIÓN, UNA GUÍA PRÁCTICA.

[http://books.google.com/books?id=o56PsqNYIDAC&pg=PA92&hl=es&source=gbs\\_selected\\_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com/books?id=o56PsqNYIDAC&pg=PA92&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false) (11-07-2011), 5:50pm.

TEMIN, P. “La gran depresión en Europa” en “Europa en crisis 1919-1939” (comps).

TEMIN, P. “La gran depresión en Europa” en “Europa en crisis 1919-1939” (comps). Madrid, Editorial Pablo Iglesias, 1991.

BANCO IBEROAMERICANO DE DESARROLLO (BID). CD interactivo Responsabilidad social Universitaria. 2006

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA –Información Institucional  
<http://www.utp.edu.co/institucional/valores/himno.php> -Pereira agosto 8 de 2010

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA- Vicerrectoría Administrativa Tablas de Salarios Personal Administrativo (26-VII-2011) 10:43 am EN Línea EN  
<http://www.utp.edu.co/principal/resultadosbusqueda.php?cx=007582353815135186119%3Ambmzeke9aqo&cof=FORID%3A10&ie=UTF-8&q=SALARIO+PERSONAL+ADMINISTRATIVO+2011&sa=Buscar#1111>

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, CSU. Acuerdo N° 00011 de 1.984 Sección de Servicios Estudiantiles, Consejo Superior Universitario. [documento], Secretaria General: 2010.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, CSU. Acuerdo N° 1 del 19 de febrero de 2010 del Consejo Superior Universitario. [Documento], Secretaria General: 2010.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, Información Institucional, (agosto 8 de 2010) Pereira: <<<http://www.utp.edu.co/institucional/valores/himno.php>>>

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, Oficina de planeación, Actas PDI, Plan de Desarrollo Institucional, (agosto 8 de 2010) Pereira: <<[http://www.utp.edu.co/pdi/diagnostico\\_bienestar.htm2010](http://www.utp.edu.co/pdi/diagnostico_bienestar.htm2010)>

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, Oficina de Planeación, Informe de Gestión 2010, <http://media.utp.edu.co/audienciapublica/archivos/informe-de-gestion/informe-de-gestion-2010.pdf> (13-VII-2011), 3:25pm

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, Organigrama EN LINEA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, Secretaría General en Normas y  
Acuerdos (27-VII-2011) 11:05am EN

<http://www.utp.edu.co/secretaria/es/actas/info/1/703>

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, Secretaría General, Acuerdo No. 51(16 de diciembre de 2005) POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLITICA INSTITUCIONAL PARA LA FORMACION EN CULTURA CIUDADANA Y CONVIVENCIASOCIAL.

[www.utp.edu.co/comutp/archivos/documentos/83716AcuerdoCNo.C51.doc](http://www.utp.edu.co/comutp/archivos/documentos/83716AcuerdoCNo.C51.doc) (26-VII-2011) 5:22pm

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA-CSU- Acuerdo N° 1 del 19 de febrero de 2010 del Consejo Superior- Secretaria General-Pereira 2010.



## ANÉXOS

### ANEXO A

Se adjunta copia fiel del Acta # 2 de la reunión de trabajo articulado entre la Sección de Servicios Estudiantiles de Bienestar Universitario y las oficinas asesoras de la Rectoría en los temas de Responsabilidad Social y Gerencia Antideserción, como ejemplo del proceso de transformación para la conformación de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA



**Reunión 2  
(Marzo 11 de 2008)**

**COOPERACION OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL-BIENESTAR  
UNIVERSITARIO-GERENCIA ANTIDESERCION.**

Asistentes:

Diana Patricia Gómez  
Gloria Lucia López  
Patricia Carvajal  
Edwin Casanova  
Luz Amparo Orozco  
Sandra Lorena Yepes  
Mabel García

**Objetivo:** sincronizar el proceso de atención para casos de estudiantes que soliciten los apoyos socioeconómicos. Revisión de proceso y criterio a seguir y dependencias involucradas.

**Desarrollo.** Para esta reunión se informó acerca de la oferta de créditos que actualmente realiza el Icetex para estudiantes de la universidad con condiciones económicas vulnerables.

El Icetex está realizando préstamos a largo plazo tanto para el pago de matrícula, como para el sostenimiento del estudiante.

- *Estos créditos necesitan codeudor pero no es necesario tener propiedad raíz, sólo no estar reportados a las centrales de riesgo (podría ser un familiar).*
- *Este está pensado para ser otorgado en 8 días.*

Se recuerda que el Icetex cuenta con un funcionario ubicado en las oficinas de la FUC quien está dispuesto a brindar asesoría a los jóvenes que en un momento dado sean remitidos por la Oficina de la Gerencia Antideserción.

- *Los créditos de la FUC son a corto plazo ya que se pagan durante el semestre pero su respuesta se da en dos días a partir de la entrega de los documentos*

Bienestar Universitario y la Oficina de Responsabilidad social trabajaron conjuntamente los últimos dos meses en la revisión del proceso de atención de las solicitudes de apoyo socioeconómico para estudiantes. Esta revisión permitió la inclusión de un formato que agilizará el proceso.

Se concertó que los casos (estudiantes con problemas) identificados por la Oficina antideserción serían remitidos directamente hacia Bienestar Universitario mediante la Trabajadora social del Grupo antideserción la cual será ubicada en una de las oficinas de BU.

En todo caso se está esperando que pasen los últimos plazos para pago de matrícula, con el objetivo de poder tener un listado real de estudiantes no matriculados.

Para la atención de estos casos se procederá de la siguiente forma:

- Registro y control emite un listado de estudiantes que no se matricularon definitivamente (entrega a la oficina antideserción).

- La oficina antidersección realiza llamadas a cada uno de los estudiantes que no se matricularon con el objetivo de indagar la razón por la cual no lo hicieron.
- Una vez se tenga identificados los casos por motivo socioeconómico, la trabajadora social de antideserción enviará el listado de estudiantes a la FUC para realizar el proceso que permita adquirir este tipo de servicios.
- Los estudiantes que a juicio de la FUC no puedan acceder a un crédito serán enviados al Área de Apoyo Socioeconómico de Bienestar Universitario quien realizara un estudio.
- El resultado del estudio de Bienestar Universitario será enviado a la oficina de Responsabilidad Social quien gestionará los Recursos para la financiación de estas matrículas mediante el programa Plan Padrino.

Se enfatiza en que se debe hacer una difusión eficaz de los servicios que presta el Área De Apoyo Socioeconómico y que esta debe llegar a todas las dependencias que tengan relación con el acompañamiento a estudiantes.

Las fechas de atención deben estar dentro de un cronograma que sea respetado tanto por los estudiantes como por las dependencias, esto permitirá la agilidad y la efectividad del proceso.

Se envía copia del acta a los asistentes.



## ANEXO B

### MAPA DE PROCESOS DE LA DEPENDENCIA SEGÚN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA



Tomado de: <http://appserver.utp.edu.co:7780/calidad/faces/paginas/caract/caractBienestar.jspx> (9-IX-2011) 4:30pm

## ANEXO C. PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA DEPENDENCIA FUENTE SGC

		VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO				<table><tr><td>Código</td><td>135-F03</td></tr><tr><td>Versión</td><td>1</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>23/08/2010</td></tr><tr><td>Página</td><td>1 de 1</td></tr></table>		Código	135-F03	Versión	1	Fecha	23/08/2010	Página	1 de 1
Código	135-F03														
Versión	1														
Fecha	23/08/2010														
Página	1 de 1														
PROCESO:		VICERRECTORÍA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO													
OBJETIVO:		Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad universitaria													
JEFE DEL PROCESO:		DIANA PATRICIA GÓMEZ BOTERO		<a href="mailto:dianagomez@utp.edu.co">dianagomez@utp.edu.co</a>		Ext. 275									
GESTIÓN DE SERVICIOS		SERVICIOS PRINCIPALES													
ATENCIÓN INTEGRAL		<p>PROMOCIÓN SOCIAL</p> <p>Bono de Donaciones y Matrícula</p> <p>Bono Transporte</p> <p>Bono Alimentación</p> <p>Monitoria Social</p> <p>Vinculación al Servicio Médico</p> <p>Reliquidación de matrícula</p> <p>SERVICIO SOCIAL</p> <p>Vinculación Familiar a los Procesos de Formación</p> <p>Identificación de población diferencial</p> <p>VOLUNTARIADO</p>													
SALUD INTEGRAL		<p>ENFERMERÍA Y ATENCIÓN INICIAL PRIORITARIA EN SALUD</p> <p>PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN- TALLERES</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicación y Resolución de Conflictos</p> <p><input type="checkbox"/> Sexualidad Responsable</p> <p><input type="checkbox"/> Talleres Preparación Próximas Mamás – Papás</p> <p><input type="checkbox"/> Habilidades para la Vida</p> <p><input type="checkbox"/> Citologías y colposcopias vaginales</p> <p><input type="checkbox"/> Programa de Riesgo Cardiovascular (Dra. María Elena Rivera)</p> <p><input type="checkbox"/> Talleres Preparación para embarazadas</p> <p><input type="checkbox"/> Capacitación en Primeros Auxilios – y emergencias</p> <p>ACTIVIDAD FÍSICA SALUDABLE</p> <p><input type="checkbox"/> Club de la Salud</p> <p><input type="checkbox"/> Programa de Actividad Física Saludable</p> <p><input type="checkbox"/> Evaluación de la Condición Física</p> <p><input type="checkbox"/> Mejora y Mantenimiento de la Condición Física</p> <p><input type="checkbox"/> Manejo del Estrés</p> <p><input type="checkbox"/> Actividad Física Terapéutica</p> <p>ATENCIÓN SALUD MENTAL</p> <p><input type="checkbox"/> de orden personal</p> <p><input type="checkbox"/> orientación vocacional y profesional</p> <p><input type="checkbox"/> dificultades académicas</p> <p><input type="checkbox"/> relaciones interpersonales</p> <p><input type="checkbox"/> problemas de pareja</p>													

<b>GESTION ESTRATEGICA</b>	<p><i>FORTALECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</i></p> <p><i>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN</i></p> <p><i>PROTOCOLO Y RELACIONES PUBLICA</i></p> <p><i>GESTION LOGISTICA</i></p>
<b>FORMACION INTEGRAL</b>	<p><i>FORMACIÓN CULTURAL</i></p> <p><i>FORMACIÓN DEPORTIVA</i></p> <p><input type="checkbox"/> Deporte Recreativo</p> <p><input type="checkbox"/> Deporte Competitivo</p> <p><input type="checkbox"/> Préstamo de escenarios e implementos deportivos</p> <p><i>FORMACIÓN INTEGRAL PARA EL DESARROLLO HUMANO Y LA VIDA SALUDABLE</i></p> <p><i>ACOMPANIAMIENTO POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD (AUDITIVA, VISUAL Y MOTRIZ)</i></p> <p><i>ACOMPANIAMIENTO EN LOS TALLERES DE PREPARACIÓN PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL</i></p> <p><i>TALLER CAMBIO DE ROL Y HOJA DE VIDA</i></p> <p><input type="checkbox"/> Taller de Entrevista</p> <p><input type="checkbox"/> Entrenamiento en pruebas Psicológicas y Psicotécnicas</p> <p><i>Promoción del sentido de pertenencia por medio del Taller de Símbolos y Valores Institucionales.</i></p> <p><i>EDUCACIÓN PARA LA VIDA</i></p> <p><input type="checkbox"/> Administración, Planeación y Coordinación de la Semana de Adaptación a la vida Universitaria (Inducción Estudiantes Nuevos).</p> <p><input type="checkbox"/> Asesoría en procesos de Selección de Personal</p> <p><i>DIPLOMADO ATENCIÓN EDUCATIVA INCLUSIVA Y DIVERSA DESDE LA ÉTICA, LA CALIDAD Y LA RESPONSABILIDAD</i></p> <p><i>RISARALDA RESPONSABLE- FORMARSE</i></p> <p><i>CÁTEDRA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, ÉTICA Y UNIVERSIDAD SOCIAL</i></p>
<b>OBSERVATORIO SOCIAL</b>	<p><i>INVESTIGACIÓN SOCIAL UNIVERSITARIA</i></p> <p><input type="checkbox"/> Articulación con observatorios, facultades y otros entes internos y externos.</p> <p><input type="checkbox"/> Proyectos específicos de Investigación.</p> <p><input type="checkbox"/> Articulación de estrategias de intervención en la comunidad universitaria.</p> <p><i>MONITOREO AL ACOMPAÑAMIENTO DE LA PERMANENCIA Y EGRESO EXITOSO DE LOS ESTUDIANTES</i></p>
<b>CAPELLANIA</b>	<p><i>ASISTENCIA ESPIRITUAL</i></p> <p><i>PROYECCION SOCIAL</i></p> <p><i>ACTIVIDADES EDUCATIVA</i></p>

Fuente: Universidad Tecnológica de Pereira sistema de gestión de la calidad portafolio de servicios) -2011 (en línea)

<http://appserver.utp.edu.co:7780/calidad/faces/paginas/portafolio/verarchivo.xmlp?path=/documentos/portafolios/bienestarUniversitario.pdf&file=bienestarUniversitario.pdf> (septiembre 2 de 2011 8:15 a.m).



Universidad  
Tecnológica  
de Pereira

## Anexo D



### VICERRECTORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO Plan de Acción

Fecha: enero a diciembre 2011

**RESULTADO FINAL ESPERADO:** CONTRIBUIR A LA CALIDAD DE VIDA DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA A TRAVÉS DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA, LA FORMACIÓN, SALUD Y ATENCIÓN INTEGRAL BASADO EN EL CONOCIMIENTO DE SUS NECESIDADES SOCIALES.

RESULTADO INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
<b>INVESTIGACIÓN Y MONITOREO SOCIAL</b>	Identificar los factores que contribuyen al mejoramiento de la calidad de Vida en Docentes y Administrativos de la Universidad	Identificación de factores claves para la calidad de vida	Revisión documental sobre aspectos de la calidad de vida identificados en el balance social y en otros instrumentos aplicados en la Universidad Tecnológica Pereira	Enero a Diciembre	Luis Alberto Rojas - Luz Amparo Orozco
			Aplicación de un cuestionario sobre condiciones de vida en contextos universitarios	Enero a Diciembre	Luis Alberto Rojas - Equipo Observatorio Social y de Calidad de Vida
<b>MONITOREO AL ACOMPAÑAMIENTO PERSONAL, COGNITIVO Y SOCIAL</b>	Desarrollar fase de identificación estudiantil mediante construcción y pilotaje de Hoja de Vida virtual	Desarrollo del sistema información fase de identificación	Diseño de Hoja de vida virtual	Enero a Diciembre	Luis Alberto Rojas
			Pilotaje de hoja de vida en muestra representativa	Enero a Diciembre	Luis Alberto Rojas - Equipo Observatorio Social y de Calidad de Vida
	Monitorear las estrategias de acompañamiento de la Vicerrectoría	Identificar los impactos que generan los programas de la Vicerrectoría en la permanencia de los estudiantes	Sistematización del programa Risaralda profesional en su fase de acceso	Enero a Diciembre	Luis Alberto Rojas - Equipo Observatorio
			Realizar seguimiento a los impacto generados por los programas que establecen la áreas de la Vicerrectoría	Enero a Diciembre	Luis Alberto Rojas
			Caracterización de los estudiantes egresados no graduados	Enero a Diciembre	Luis Alberto Rojas - Equipo Observatorio Social y de Calidad de Vida

**Continuación Anexo D**

<b>RESULTADO INTERMEDIO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)</b>	<b>METAS POR OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES	Realizar evaluación permanente de la pertinencia de la información construido por el observatorio para la toma de decisiones	Generar conocimiento a partir de la observación, medición y monitoreo, efectuado desde el observatorio	Realización de proyectos, sistematizaciones, sistema de información, informes y publicaciones	Enero a Diciembre	Luis Alberto Rojas
FORMACION INTEGRAL PARA EL DESARROLLO HUMANO	Promover actividades permanentes con el fin de promover y fortalecer la formación integral y el desarrollo humano de la comunidad universitaria	Generar espacios y encuentros que propendan por el desarrollo integral del ser humano impactando en sus habilidades y competencias para la convivencia, el Bienestar y la Responsabilidad Social	Planeación, Promoción y Ejecución	Enero a Diciembre	Martha Lucia Villabona Bayona
			Realizar de Talleres, Foros, Conferencias, Diplomados y encuentros		
			Generar un buen impacto en la comunidad interna y externa		
			Presentar Informes		
			Realizar Evaluación		
FORMACION CULTURAL	Propiciar espacios para la formación Cultural de la comunidad universitaria a través de cursos libres	Generar espacios culturales que fortalezcan el desarrollo integral y uso del tiempo libre de la comunidad universitaria	Planeación y Cronograma de trabajo de los cursos libres	Enero a Diciembre	Martha Lucia Villabona Bayona Luis Alfonso Ospina Pulgarin Álvaro Montero Arévalo Bellas Artes y Humanidades
			Divulgación - Inscripciones		
			Facilitación y Desarrollo de los cursos		
			Presentar Informes		
			Evaluar los cursos libres		



**Continuación Anexo D**

RESULTADO INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
CATEDRA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, ÉTICA Y UNIVERSIDAD	Promover la reflexión sobre el papel que debe cumplir la universidad en la sociedad contemporánea, especialmente en relación con los desafíos globales humanitarios, políticos y ambientales, y formular un modelo de despliegue universitario que atienda esta	2 grupos de 30 estudiantes cada uno capacitado	Talleres de sensibilización	Enero a Diciembre	Martha Lucía Villabona Sandra Lorena Yepes
			Capacitación y profundización mediante la plataforma virtual moodle		
			Informes de seguimiento		
ORIENTACIÓN DEL DEPORTE ACADÉMICO FORMATIVO I Y II	Fomentar en los estudiantes que cursan este deporte, los conceptos básicos de este y su importancia en la prevención de la salud y la adopción de hábitos saludables para la vida	Planeación, Coordinación y desarrollo de los contenidos temáticos de los grupos de deporte I y II	Planeación	Enero a Diciembre	Martha Lucia Villabona - Waldino Castañeda - Yolima Rodríguez
			Coordinación		
			Desarrollo de los contenidos temáticos		

**Continuación Anexo D**

RESULTADO INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
ORIENTACIÓN DEL DEPORTE DE COMPETENCIA	Fomentar en los estudiantes de la UTP la practica disciplinada del deporte de competencia	Asignación de entrenadores, presentación de planes de entrenamientos, realización de foguesos y participación en competencias Universitarias zonales, nacionales e internacionales	Asignar entrenadores	Enero a Diciembre	Martha Lucia Villabona - Waldino Castañeda - Yolima Rodríguez
			Elaborar planes de entrenamiento		
			Foguesos y competencias		
DEPORTE RECREATIVO	Organización y desarrollo de actividades deportivas y recreativas para la comunidad universitaria	Asignación de instructores y presentación de plan de trabajo con grupos deportivos de funcionarios y participación local, zonal y nacional universitaria	Asignar instructor	Enero a Diciembre	Martha Lucia Villabona - Waldino Castañeda - Yolima Rodríguez
			Elaborar plan de trabajo		
			Participación local (regional)		
			Participación zonal y nacional universitaria		

**Continuación Anexo D**

RESULTADO INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
PROMOCIÓN SOCIAL	Asignación de bono de matrícula	Asignación del apoyo	Estudio de la solicitud, verificación de la documentación la situación, verificación del cumplimiento de los requisitos, asignación del apoyo, presentar listado para resolución	Enero a Diciembre	Carolina Álzate Cortes- María Mabel Velásquez- Equipo Atención Integral
	Asignación del bono de transporte	Asignación del apoyo	Estudio de la solicitud, verificación de la documentación o la situación, verificación del cumplimiento de los requisitos, asignación del apoyo, presentar listado para entrega del apoyo.		
	Asignación del bono de Alimentación UTP	Asignación del apoyo	Estudio de la solicitud, verificación de la documentación, verificación del cumplimiento de los requisitos, asignación del apoyo, presentar listado para entrega del apoyo por parte de la Universidad.		
	Asignación del bono de Alimentación Alcaldía	Asignación del apoyo	Apoyo a la gestión de recursos, estudio de la solicitud, verificación de la documentación, verificación del cumplimiento de los requisitos, asignación del apoyo, presentar listado para entrega del apoyo por parte de la Alcaldía, presentación de informe fi		
	Asignación de la monitoria social	Asignación del apoyo	Estudio de la solicitud, verificación de la documentación, verificación del cumplimiento de los requisitos, estudio de solicitudes de dependencias, asignación del apoyo, publicación de listado para los estudiantes, asignación en las dependencias, elaboración		

**Continuación Anexo D**

RESULTADO INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
PROMOCIÓN SOCIAL	Estudios para reliquidación de matrícula	Estudio de todos los casos recibidos en los tiempos establecidos	Recepción de casos, verificación de la información, análisis del caso para verificar cambio en la situación socioeconómica, verificación de tablas, cambio en el sistema financiero, generación de recibo de pago, publicación de resultados.	Enero a Diciembre	Carolina Álzate Cortes- María Mabel Velásquez- Equipo Atención Integral
	Estudios para asignación de servicio Medico	Estudio de todos los casos recibidos en los tiempos establecidos	Recepción de casos, verificación de la información, análisis del caso, verificar condiciones económicas, asignación de porcentaje de apoyo por parte de la institución, publicación de resultados, remisión al área de salud integral.		
	Realizar acompañamiento y ofrecer apoyo a los estudiantes en condición de vulnerabilidad	Realización actividades de acompañamiento	Definición de estrategias de acompañamiento. Definición de población objetivo, realización de actividades de acompañamiento y apoyo, remisión a redes de apoyo si es el caso		
SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO	Vinculación de la comunidad universitaria en proyectos de servicio social o de voluntariado	Vinculación al SSU	Planeación del servicio social y los impactos a generar, y definición de las comunidades a intervenir	Enero a Diciembre	Carolina Álzate Cortes- Equipo Atención Integral
			Ejecución del plan de acción propuesto		
			Medición de los impactos generados en los procesos de Servicio Social y de Extensión con estudiantes		
		Vinculación al SSU	Recepción de voluntarios		
			Formación de voluntarios		
			Medición cualitativa y cuantitativa de los impactos generados en los procesos de extensión con Voluntarios		

Continuación Anexo D

RESULTADO INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
VINCULACIÓN FAMILIAR A LA UNIVERSIDAD	Vinculación familiar para la retención de estudiantes en situación de vulnerabilidad	Vinculación de padres de familia y/o acudientes a las actividades de formación, difusión, acompañamiento e intervención	Planeación, estructuración y monitoreo de la estrategia	Enero a Diciembre	Carolina Álzate Cortes- Equipo Atención Integral
			Articulación con otras área, dependencias o entidades		
			Convocatoria a padres de familia		
			Acercamiento a los núcleos familiares		
			generación de espacios de encuentro con los padres de familia para puesta en marcha de la estrategia		
			Procesos de formación para los padres de familia		
DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE ATENCION INTEGRAL Y DIFERENCIAL A LOS GRUPOS POBLACIONALES ESPECIFICOS	Reconocer la diversidad social, étnica, cultural presente en la comunidad universidad con énfasis en la población estudiantil para definir las estrategias de intervención	Identificar grupos poblacionales a intervenir	Definir poblaciones a identificar	Enero a Diciembre	Carolina Álzate Cortes- Equipo Atención Integral
			Establecer estrategias para la identificación de los grupos poblacionales definidos		
			Articulación con otras áreas, dependencias o entidades para la puesta en marcha de las estrategias establecidas		
			Puesta en marcha de la estrategias establecidas		

Continuación Anexo D

RESULTADO Continuación Anexo D INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
FORTALECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	Vinculación de la población reconocida como diversa en las actividades de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	Vinculación de población reconocida como diversa y servicios de la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario	Focalización de la población ya identificada, que se busca intervenir a través de los diferentes servicios del área.	Enero a Diciembre	Carolina Álzate Cortes- Equipo Atención Integral
			Asignación de apoyos y prestación de servicios a la población focalizada		
			Acompañamiento permanente a la población focalizada		
			Medición de los impactos generados en la prestación del servicio a la comunidad universitaria focalizada.		
	Convenios, alianzas y proyectos ejecutados por la Vicerrectoría	Número de Convenios, alianzas y proyectos Recursos gestionados = ( suma(recursos gestionados) / suma(recursos asignados vice))	Identificar necesidades existentes en los grupos de interés , que pueden ser atendidas desde la Vicerrectoría de Responsabilidad Social y Bienestar Universitario.	Enero a Diciembre	Eliana Prado Brand - Profesionales Gestión Estratégica
			Generar redes comunicativas internas y externas que permitan la promoción efectiva de los servicios de la Vicerrectoría		Eliana Prado Brand - Equipo Gestión Estratégica

Continuación Anexo D

RESULTADO INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
FORTALECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	Convenios, alianzas y proyectos ejecutados por la Vicerrectoría	Número de Convenios, alianzas y proyectos Recursos gestionados = ( suma(recursos gestionados) / suma(recursos asignados vice))	Realizar visitas focalizadas de acuerdo a cronograma y bases de datos sectorizadas generadas desde relaciones públicas y protocolo.	Enero a Diciembre	Eliana Prado Brand - María Patricia López
			Presentar a los grupos de interés, una propuesta para la generación de alianzas, convenios o proyectos.		Eliana Prado Brand - María Patricia López- Profesionales Gestión Estratégica
			Negociar los términos de las alianzas, convenios o proyectos, de manera que se logren consolidar relaciones duraderas y estables con los grupos de interés.		Eliana Pardo Brand - Profesionales Gestión Estratégica
			Ejecutar las alianzas, convenios o proyectos.		Eliana Prado Brand - Profesionales Gestión Estratégica
			Gestión y administración efectiva de los recursos de acuerdo a los objetivos.		Eliana Prado Brand - Diana Paola Ballesteros- Profesionales Gestión Estratégica
			Efectuar la intervención que se requiera de acuerdo a las necesidades detectadas de los jóvenes vinculados el programa		Eliana Prado Brand- Diana Paola Ballesteros Riveros- Equipo de Risaralda Profesional
			Entregar oportunamente los subsidios del Programa de Risaralda Profesional		Diana Paola Ballesteros Riveros- Equipo de Risaralda Profesional
			Realizar seguimiento a los indicadores		Eliana Prado Brand - Profesionales Gestión Estratégica

Continuación Anexo D

RESULTADO INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
FORTALECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	Iniciativas desarrolladas en el marco del plan padrino	Desarrollar actividades del Plan Padrino Sumatoria de actividades desarrolladas en el marco del plan padrino	Evaluar el desarrollo de las alianzas, convenios o proyectos.	Enero a Diciembre	Eliana Prado Brand - Profesionales Gestión Estratégica
			Generar las estrategias y elaborar el cronograma de actividades del Plan Padrino		Eliana Prado B-María Patricia López - Profesionales Gestión Estratégica
	Iniciativas desarrolladas en el marco del plan padrino	Desarrollar actividades del Plan Padrino Sumatoria de actividades desarrolladas en el marco del plan padrino	Realizar la difusión y promoción del Plan Padrino y sus actividades	Enero a Diciembre	Eliana Prado Brand- Equipo Relaciones Publicas y protocolo - comunicación e información
			Organizar y realizar el Banquete Plan Padrino y/o otras actividades		Eliana Prado Brand- Equipo Gestión Estratégica
			Evaluar las actividades desarrolladas en el marco del Plan Padrino		Eliana Prado Brand- Equipo Gestión Estratégica
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA VICERRECTORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Gestión de las necesidades comunicativas y de Relaciones Públicas de la Vicerrectoría.	Acciones comunicativas, planificadas de acuerdo al diagnóstico y cubrimiento de necesidades.	Diagnosticar necesidades comunicativas internas de la Vicerrectoría.	Enero a Diciembre	Eliana Prado Brand-Equipo Relaciones Publicas y protocolo - comunicación e información



Continuación Anexo D

RESULTADO INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA VICERRECTORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Gestión de las necesidades comunicativas y de Relaciones Públicas de la Vicerrectoría.	Acciones comunicativas, planificadas de acuerdo al diagnóstico y cubrimiento de necesidades.	Brindar asesoría y acompañamiento en Protocolo y ceremonial a las áreas y dependencias que lo requieran.	Enero a Diciembre	Eliana Prado Brand - Equipo Relaciones Públicas y Protocolo
			Identificar las necesidades comunicativas pertinentes, de los públicos internos o externos, respecto de la Vicerrectoría.		Eliana Prado Brand -Equipo Relaciones Públicas y protocolo - comunicación e información
			Presentar a la Vicerrectoría la información resultante de las dos acciones anteriores, para gestionar la participación de las áreas, según el caso.		Eliana Prado Brand -Equipo Relaciones Públicas y protocolo - comunicación e información
			Definición de la estrategia de comunicación, para el posicionamiento de la Vicerrectoría en el medio.		Eliana Prado Brand- Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica
			Construir elementos comunicativos que serán presentados a los públicos interesados.		Eliana Prado Brand- Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica
			Presentar propuesta a los interesados, para su aprobación formal. Consolidación de políticas comunicativa.		Eliana Prado Brand-Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica
			Seguimiento y evaluación de las acciones		Eliana Prado Brand - Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica

Continuación Anexo D

RESULTADO INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
	Difundir los elementos comunicativos, de acuerdo con el público objetivo a partir de un Plan de Medios.	Presentar periódicamente informes específicos previamente aprobados por la Vicerrectoría, a la comunidad universitaria y/o otros interesados.	Campañas promocionales	Enero a Diciembre	Eliana Prado Brand- Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA VICERRECTORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Difundir los elementos comunicativos, de acuerdo con el público objetivo a partir de un Plan de Medios.	Presentar periódicamente informes específicos previamente aprobados por la Vicerrectoría, a la comunidad universitaria y/o otros interesados	Campañas promocionales	Enero a Diciembre	Eliana Prado Brand- Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica
			Administrar la Pág. web de la Vicerrectoría y piezas virtuales		Eliana Prado Brand- Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica
			Visibilizar la Agenda		Eliana Prado Brand-Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica
			Proyectar el mercadeo institucional		Eliana Prado Brand- Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica

Continuación Anexo D

RESULTADO INTERMEDIO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS (Acciones concretas)	METAS POR OBJETIVO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EN LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA VICERRECTORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y BIENESTAR UNIVERSITARIO	Difundir los elementos comunicativos, de acuerdo con el público objetivo a partir de un Plan de Medios.	Presentar periódicamente informes específicos previamente aprobados por la Vicerrectoría, a la comunidad universitaria y/o otros interesados	Administración y control de las carteleras informativas del campus	Enero a Diciembre	Eliana Prado Brand-Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica
			Portafolio de Servicios		Eliana Prado Brand- Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica
			Seguimiento y evaluación de las acciones		Eliana Prado Brand- Equipo Comunicaciones y Relaciones Públicas y Protocolo Gestión Estratégica

Fuente: Universidad Tecnológica de Pereira sistema de gestión de la calidad –plan operativo -2011 (en línea)

<http://appserver.utp.edu.co:7780/calidad/faces/paginas/planesoperativos/planesoperativos.jspx> (septiembre 2 de 2011 8:15 a.m).